BUREAU DU DIRECTEUR
INDÉPENDANT DE LA POLICE

FAISANT DE CONNEXIONS

RAPPORT ANNUAL

11

10
RAPPORT ANNUEL
11

Table des matières

3 Mot du directeur

4 Le BDIEP en bref

5 Objectifs et buts

6 Plaintes contre la police
- 7 Code de conduite de la police
- 7 Résolution locale
- 9 Plaintes déposées officiellement au BDIEP

10 Accessibilité du BDIEP
- 11 Tendance des plaintes reçues par voie électronique
- 11 Appels téléphoniques
- 12 Demandes en personne
- 12 Nombre de plaintes déposées

14 Traitement des plaintes
- 14 Tri des plaintes
- 15 Types de plaintes
- 16 Admission et rejet des plaintes
- 18 Nombre de plaintes sur la conduite et sur les politiques et services par région
- 20 Enquêtes
- 23 Principaux thèmes des enquêtes de 2010-2011
- 24 Résultats possibles et processus décisionnel
- 26 Révisions et appels
- 26 Sanctions et audiences disciplinaires

28 Pouvoirs du BDIEP
- 28 Pouvoirs de traitement
- 29 Le point sur l'examen systémique du G20
- 29 Examen des cas se rapportant au bloc cellulaire du Service de police d'Ottawa

32 Communication et sensibilisation
- 32 Site web
- 33 Brochures et affiches
- 34 Renseignements
- 34 Sensibilisation et éducation
- 35 Relations avec les intervenants
- 35 Rétroaction

36 Structure organisationnelle
- 36 Dotation
- 39 Installations
- 39 Formation
- 39 Intervenants internes

40 Dépenses

42 L'avenir

45 Annexe

BDIEP
BUREAU DU DIRECTEUR INDÉPENDANT DE LA POLICE

FAISANT DE CONNEXIONS

Je suis très heureux de vous présenter le premier rapport annuel depuis que le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police a ouvert ses portes en octobre 2009. Ce rapport couvre la période du 1er avril 2010 au 31 mars 2011, soit la première année complète d'activités du Bureau. Au cours des 18 derniers mois, nous avons beaucoup appris, nous avons fait de grands progrès et nous avons relevé de nombreux défis. Comme tout autre organisme à ses débuts, nous avons dû apporter certains changements au fil de notre croissance. Depuis ma nomination en juin 2008, mon objectif consiste à accroître la confiance de la population envers le service de police et le maintien de l'ordre et à établir un système de traitement des plaintes du public qui se montre souple, transparent et équitable autant pour la population que pour le service de police. Comme toujours, je sais que des améliorations sont possibles : c'est pourquoi je tiendrai compte de la rétroaction des intervenants et de celle des membres talentueux de mon personnel pour m'assurer que nous soyons les meilleurs dans notre domaine.

Depuis juin 2008, mon équipe de transition et moi-même avons parcouru la province pour rencontrer les intervenants afin prendre connaissance de l'opinion prédominante sur le nouveau système de traitement des plaintes du public. Majoritairement, les gens sont dans l'expectative, comme c'est souvent le cas avec un nouveau système, et ils affichent un scepticisme sain. Je suis bien sûr conscient que de par sa nature, un système de traitement de plaintes ne peut satisfaire tout le monde, mais je crois que si à la fin du processus, les deux parties ont l'impression que l'affaire a été traitée avec pondération, équité et professionnalisme, nous aurons atteint l'objectif le plus important. Les membres de mon personnel et moi-même avons travaillé au cours des 18 derniers mois à faire en sorte que cet objectif soit atteint. C'est avec fierté que je peux vous dire que nous avons connu de nombreux succès au cours de la dernière année.

En sillonnant la province, j'ai senti partout que l'ancien système était surtout critiqué en raison de son manque de transparence et de ses incohérences. Dans certains cas, la personne qui portait plainte ne recevait qu'une lettre annonçant la décision définitive du chef de police; en d'autres mots, cette personne restait dans le noir entre le moment du dépôt de la plainte et la réception de cette lettre. Rien d'étonnant à ce que de nombreuses personnes ayant porté plainte se sentent déconnectés du processus et se méfient du système. Pour redresser la situation, nous avons uniformisé le processus dans toute la province. Dorénavant, tous les plaignants recevront une copie du rapport d'enquête, et ces rapports suivront tous le même modèle, peu importe le service de police. Les plaignants et les agents faisant l'objet d'une plainte disposent d'un numéro particulier leur permettant de vérifier sur notre site Web le statut de la plainte 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Nous nous servons également de notre programme de sensibilisation et d'éducation pour mieux faire connaître le système de traitement des plaintes à la population.

Le système de traitement des plaintes du public exige de par sa nature que notre bureau collabore quotidiennement avec la police. Pour tenir une enquête, il faut organiser des entrevues, consulter les bloc-notes et les déclarations et procéder à un échange de renseignements généraux. Avant le début de notre mandat, bien des gens étaient sceptiques quant à ce travail de collaboration. Je suis heureux d'annoncer que, dans la plupart des cas, les services de police de l'Ontario se sont montrés très coopératifs.

Le présent rapport annuel décrit l'ensemble de nos opérations au cours de la dernière année et les objectifs en vue de l'année qui vient. En juillet 2010, j'ai annoncé notre premier examen systémique des événements qui se sont produits lors du G20 à Toronto. Ce projet présentait un défi important pour ma petite équipe, mais aussi une expérience d'apprentissage enrichissante. Malgré la petite taille de notre organisme et les lourdes tâches qui lui incombent, nous avons, à mon avis, appris beaucoup de choses au cours de la dernière année, et nous nous apprêtons à apporter des changements positifs pour améliorer notre efficacité malgré ces problèmes.

En tant qu'organisme, nous déployons beaucoup d'efforts pour faire en sorte que le système de traitement des plaintes soit juste, transparent et assorti de mécanismes de reddition de comptes. Comme je l'ai mentionné aux services de police et aux services communautaires de toute la province, la surveillance civile occupe une place importante dans une société démocratique. À l'avenir, mon objectif consistera à constamment améliorer nos procédés pour renforcer la confiance de la population envers le système de traitement des plaintes du public. Nous avons beaucoup appris au cours des 18 derniers mois, et dans l'année qui vient, nous utiliserons votre rétroaction en vue d'accroître notre efficacité et de continuer à travailler pour faire de notre organisme de surveillance un modèle d'excellence au Canada.

Gerry McNeilly
DIRECTEUR INDÉPENDANT DE L'EXAMEN DE LA POLICE

BDIEP
BUREAU DU DIRECTEUR INDÉPENDANT DE LA POLICE

LE BDIEP EN BREF

Le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP) a été créé aux termes de la *Loi de 2007 sur l'examen indépendant de la police*. Cette loi remplace la partie V de la *Loi sur les services policiers* et établit les nouvelles directives pour ce qui est du traitement des plaintes du public. Le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police a la responsabilité de recevoir, de gérer et de superviser les plaintes du public sur la police de l'Ontario. Étant un organisme de surveillance civil et indépendant, nous veillons à ce que les plaintes contre la police soient traitées de façon transparente, efficace et équitable à l'égard du public et de la police.

La *Loi* prévoit un système de traitement des plaintes du public contre la police de l'Ontario, lequel est géré par un organisme de surveillance civil et indépendant, et établit le processus relatif au traitement des plaintes du public contre la police.

Le BDIEP, un organisme neutre et indépendant du ministère du Procureur général, a ouvert ses portes le 19 octobre 2009. Son mandat consiste à traiter toutes les plaintes de la population relatives à la conduite d'un agent de police, aux politiques des corps de police ou aux services offerts par ces derniers. Ses membres travaillent en coopération avec les personnes qui déposent les plaintes et la police pour enquêter sur ces plaintes et résoudre l'affaire. Le BDIEP rend des décisions indépendamment de la police, du gouvernement et du public.

Selon la *Loi*, un agent de police ou un ancien agent de police ne doit pas être nommé directeur indépendant d'examen de la police, et un agent de police ne doit pas être nommé à titre de personne employée dans le BDIEP. En conséquence de quoi, tous les employés du BDIEP sont des civils.

OBJECTIF ET BUTS

Le travail du BDIEP se fonde sur une conviction : si le public peut se fier au système de traitement des plaintes, sa confiance envers l'ensemble des services de police sera décuplée, ce qui augmentera du coup l'efficacité des corps policiers.

L'objectif du BDIEP consiste à offrir une surveillance efficace des plaintes contre la police et à favoriser la responsabilité des services policiers dans la province pour accroître la confiance de la population envers le système de traitement des plaintes.

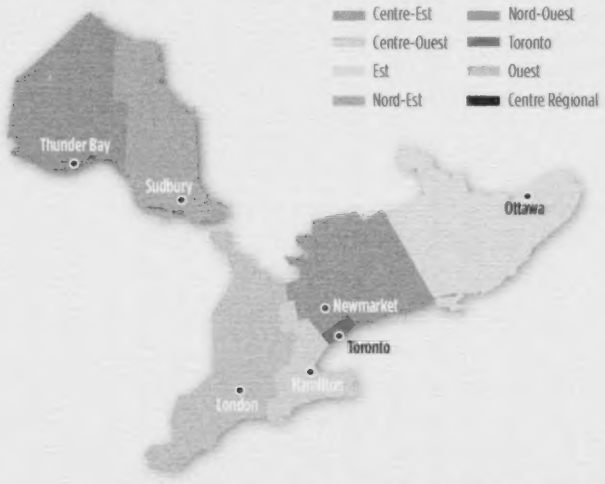
Cet objectif est atteint grâce :

- à la surveillance des plaintes du public, de la réception des demandes jusqu'à la fin des enquêtes;
- à l'éducation et à la sensibilisation de la police et du public;
- au travail des comités de ressources du directeur;
- aux vérifications sur la gestion du système de traitement des plaintes;
- aux examens systémiques.

Pour respecter ses engagements, le BDIEP applique les principes suivants :

- *L'obligation de rendre compte :* améliorer la transparence du système de traitement des plaintes du public et l'obligation de rendre compte qui doit y être liée, et favoriser la responsabilisation des mesures prises auprès des intervenants.
- *L'intégrité :* offrir des services professionnels, objectifs et rapides aux intervenants, respecter leur vie privée et leur dignité et les traiter équitablement.
- *L'indépendance :* surveiller les enquêtes menées par les services de police avec équité, transparence et efficacité, et mener des enquêtes indépendantes avec rigueur et équité.
- *L'accessibilité :* se montrer disponible pour permettre au public de déposer une plainte contre la police, et informer la population au sujet du système de traitement des plaintes.

Pour améliorer l'efficacité des services offerts aux intervenants, le BDIEP a divisé la province en sept régions. Ces régions correspondent aux régions de l'administration provinciale des tribunaux. La décision de découper la province en régions permet de voir à ce que la même qualité de service soit offerte partout en Ontario. Pour l'instant, il existe un bureau central situé à Toronto. Le BDIEP est conscient que les problèmes sont différents d'une région à l'autre. Ce découpage permet de mieux configurer les programmes pour les besoins d'une région particulière.

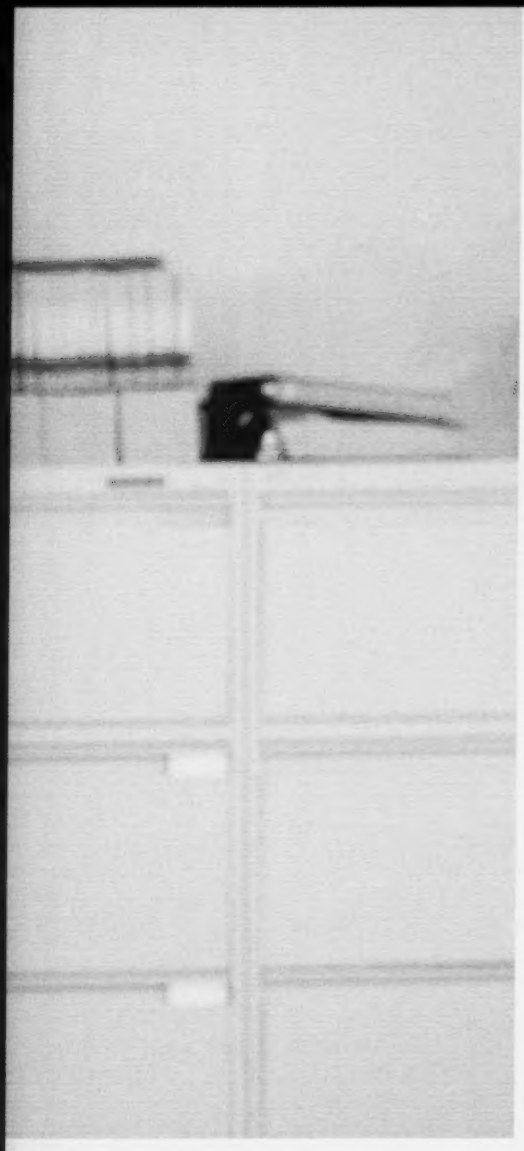


PLAINTES CONTRE LA POLICE

Le Bureau reçoit les plaintes sur la conduite d'un policier ou les politiques et services d'un corps de police. Les plaintes relatives à la conduite visent le comportement d'un agent de police. Les politiques d'un corps de police sont les règles et normes qui guident les agents dans l'exercice de leurs fonctions. Les plaintes relatives au service portent sur l'efficacité et l'efficience d'un service à remplir ses fonctions.

La compétence du BDIEP s'étend aux services policiers municipaux et régionaux et à la Police provinciale de l'Ontario. L'Ontario compte 58 services policiers municipaux et 165 détachements de la Police provinciale, pour un total d'environ 24 500 agents de police sous serment.

Le BDIEP ne peut enquêter que sur des agents de police sous serment. Il ne peut donc enquêter sur les agents de la GRC, les gendarmes spéciaux de la Commission de transport de Toronto, la police de Go Transit, les agents de police des Premières nations, les gendarmes de la cour et la police de campus, les agents des infractions provinciales ni sur les agents spéciaux. De plus, les enquêtes du BDIEP ne peuvent porter que sur des cas d'inconduite aux termes de la *Loi sur les services policiers*. Le Bureau ne peut enquêter sur des activités criminelles ni de recommander de porter des accusations.



CODE DE CONDUITE DE LA POLICE

La *Loi sur les services policiers* prévoit des dispositions générales à l'égard de l'inconduite policière. Les articles 80 et 81 définissent les catégories selon lesquelles un agent de police peut être reconnu coupable d'inconduite. Le Règlement de l'Ontario 123/98 énonce le Code de conduite propre aux agents de police. Il prévoit en outre des catégories générales pour les plaintes du public. Le Code de conduite énumère les 10 actes suivants comme d'éventuels cas d'enquête et de discipline :

- une conduite déshonorante,
- une insubordination,
- un manquement au devoir,
- une tromperie,
- un manquement à l'obligation de confidentialité,
- une manœuvre frauduleuse,
- l'exercice illégal ou injustifié d'un pouvoir,
- des dommages aux vêtements ou à l'équipement,
- une consommation de drogues ou de boissons alcoolisées préjudiciable à l'exercice des fonctions,
- la conspiration, la complicité ou l'incitation en vue de commettre une inconduite.

Les agents de police doivent travailler dans les limites fixées par le Code de conduite. À cet effet, la *Loi* recommande des mesures de discipline à appliquer en cas de violation. Les organisations policières disposent en outre de règles appelées politiques et normes de service qui permettent d'orienter leurs opérations. Les agents de police doivent également se conformer aux politiques et aux normes de service prescrites par leur service.

PLAINTES

Il existe deux façons de déposer une plainte contre la police. On peut déposer une plainte officielle au BDIEP. Il est également possible, si la plainte n'est pas trop grave, de résoudre le problème directement avec le service de police impliqué. C'est ce qu'on appelle une « résolution locale ».

RÉSOLUTION LOCALE

La résolution locale permet à la police de résoudre, d'expliquer, d'éclaircir ou de régler une affaire « qui n'est pas trop grave » directement avec la personne ayant déposé la plainte. Ce type de plainte doit être traité dans les 30 jours suivant l'incident au poste ou au détachement de police par un agent jouissant de l'autorité nécessaire, lequel sera désigné par le chef de police.

Sont admissibles à la résolution locale les affaires ayant trait aux points suivants :

- biens meubles, sauf une somme d'argent ou une arme à feu
- langage blasphématoire
- indiscipline
- manquement au devoir
- inobservation des ordres
- omission de signaler une affaire
- omission de saisir toute donnée nécessaire dans un document
- uniforme ou apparence inappropriés
- conspiration et complicité en vue de commettre une des inconduites susmentionnées.

Susan D. dépose au poste de police de sa ville une plainte sur la façon dont un agent de police a traité son appel concernant le bruit causé par une fête chez un voisin.

Elle raconte à l'agente des normes professionnelles qu'elle a appelé à 23 h 00 le soir du 31 octobre 2010 pour se plaindre du bruit causé par une fête se déroulant chez un voisin et qui envahissait la rue. Elle voulait alors que la police vienne interrompre la fête, parce que c'était un dimanche soir, et qu'il était déjà 11 heures. Elle affirme que l'agent de police en fonction lui a dit qu'il n'était que 11 heures du soir, que c'était le soir de l'Halloween et qu'il n'y avait pas lieu de dépêcher une équipe sur les lieux parce « qu'on s'amuse un soir de fête ». Susan va donc se plaindre au poste de police, parce que, à son avis, la police aurait dû venir lorsqu'elle l'avait demandé et qu'elle s'est sentie humiliée par l'agent de police qui avait mis en doute son jugement quant au bruit causé par la fête et pris sa plainte à la légère.

Susan et l'agent faisant l'objet de la plainte acceptent de recourir au processus de résolution locale. Un officier supérieur rejoint Susan et l'agent en question pour parler de la plainte. Susan explique qu'elle a ressenti de la déception et de l'humiliation lors de son appel. L'agent qui fait l'objet de la plainte reconnaît qu'il avait un certain niveau de stress ce soir-là parce qu'il avait déjà reçu plus de 20 appels en lien avec des fêtes tenues pour l'Halloween au moment de recevoir l'appel de Susan. Il s'excuse de s'être montré un peu sec, mais explique que ses agents traitaient déjà des incidents plus graves, notamment des accidents de voiture, des actes de vandalisme et un vol. Susan est satisfaite des explications de l'agent et lui dit que s'il lui avait expliqué tout cela à ce moment-là, elle aurait compris.

(Tous les exemples de plainte contenus dans le présent document sont fictifs et ne représentent aucune plainte véritable déposée au BDIEP. Ils ne servent qu'à des fins éducatives.)

Cet exemple illustre bien le type de plaintes pouvant être traité par résolution locale. Il est parfois dans l'intérêt des deux parties de régler une plainte mineure directement au poste de police. La résolution locale permet à la police et au plaignant de discuter en personne, de parler de ce qui est arrivé et de tirer des leçons de l'expérience.

Dans le cadre de la résolution locale, le plaignant et l'agent faisant l'objet de la plainte doivent accepter le règlement final et signer un formulaire indiquant que la plainte a été résolue de manière satisfaisante. Le plaignant peut proposer ce qu'il estimerait être un bon règlement, et la police doit écouter la plainte et expliquer ce qui peut et ne peut être fait.

Voici des exemples d'ententes qui peuvent être conclues dans le cadre du processus de résolution locale :

- Exiger que l'agent qui fait l'objet de la plainte fasse des excuses et qu'il participe à une formation.
- Organiser une rencontre en personne entre l'agent, le plaignant et la personne responsable du processus de règlement.
- Offrir aux parties des conseils ou de l'aide sur la meilleure façon de traiter une plainte et de prévenir que des incidents semblables se reproduisent.

Le Règlement de l'Ontario 263/09, pris en application de la *Loi sur les services policiers*, permet la résolution locale de plaintes; ces dernières n'entrent toutefois pas dans le système officiel de traitement des plaintes du public.

Bien que le BDIEP ne puisse pas participer activement au processus, il occupe une fonction de surveillance.

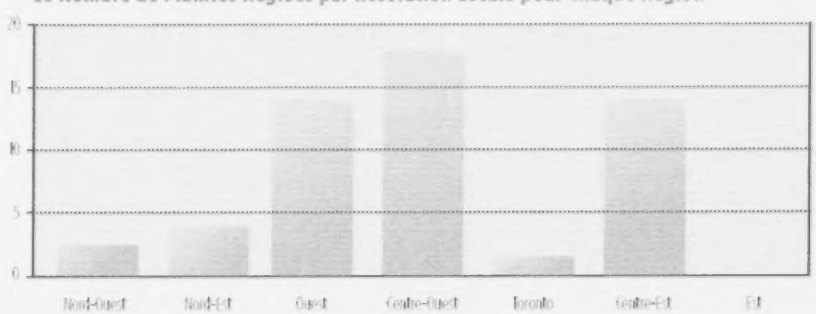
Le plaignant doit recevoir des renseignements sur le BDIEP et accepter de participer à une résolution locale au lieu de déposer une plainte auprès du BDIEP. Le service policier a la responsabilité d'informer le BDIEP de toute entente conclue dans le cadre du processus de résolution locale.

Si le plaignant change d'idée quant à sa participation à la résolution locale, ou s'il ne peut accepter une proposition de règlement ni un règlement, il peut déposer une plainte auprès du BDIEP dans les six mois suivant la date de l'incident.

Si la plainte concerne une affaire grave, comme un cas de harcèlement, de discrimination, de manquement à l'obligation de confidentialité, d'inconduite ou de comportement pouvant mener à une accusation au pénal, la résolution locale ne peut être utilisée.

En 2010-2011, 55 résolutions locales ont été conclues. Le processus de résolution locale a permis de régler environ 1 % de l'ensemble des plaintes. Le graphique ci-dessous présente le nombre de plaintes réglées par résolution locale pour chaque région.

Le Nombre de Plaintes Réglées par Résolution Locale pour Chaque Région



PLAINTES DÉPOSÉES OFFICIELLEMENT AU BDIEP

Selon la *Loi sur les services policiers*, tout membre du public peut déposer une plainte au Bureau, à l'exception des personnes suivantes :

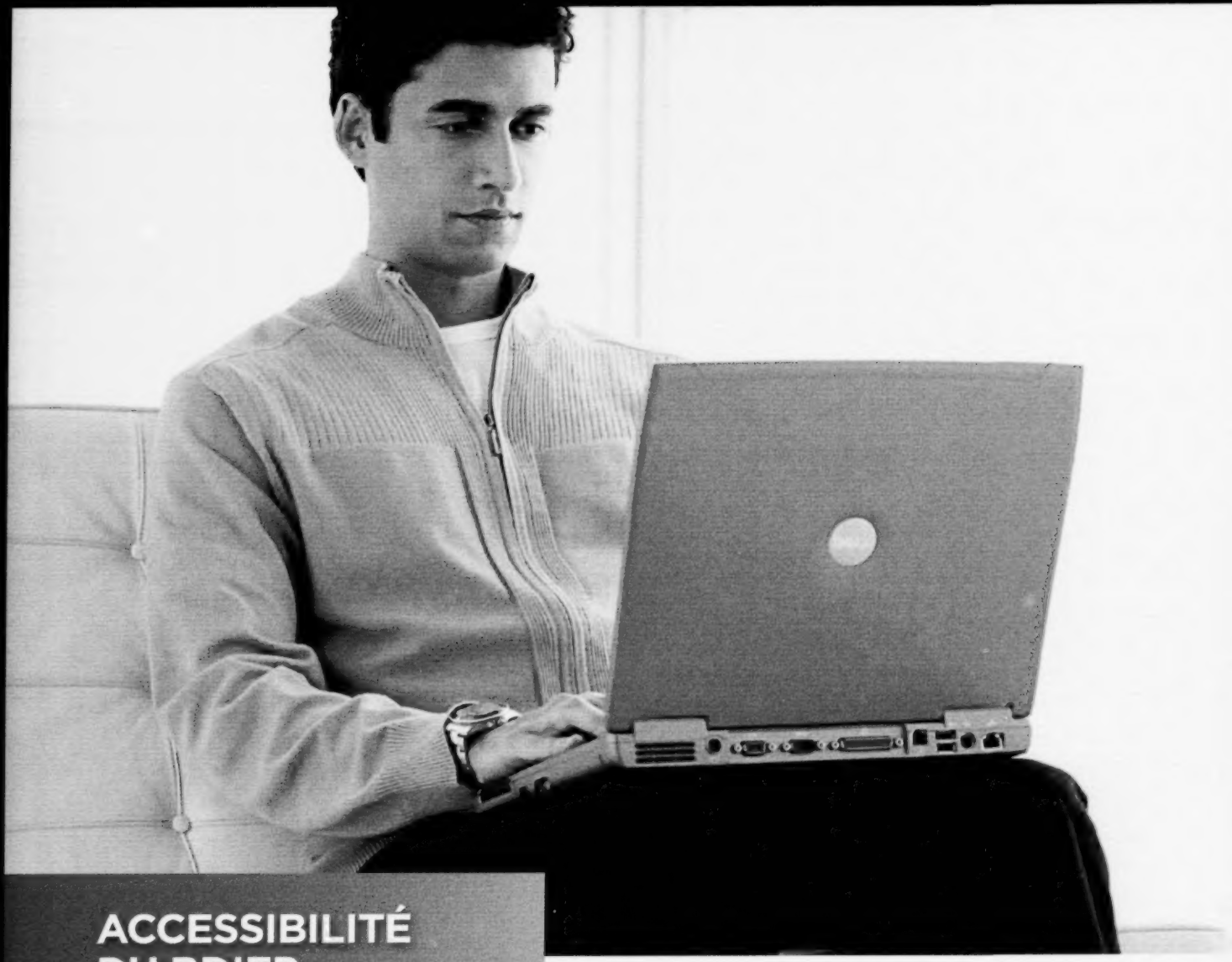
- le solliciteur général (ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels);
- un employé du Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police;
- un membre ou un employé de la Commission civile de l'Ontario sur la police;
- un membre ou membre auxiliaire (civil) d'un corps de police, si ce corps de police fait l'objet de la plainte;
- un membre de la Police provinciale de l'Ontario, si c'est la police provinciale qui fait l'objet de la plainte;
- un membre ou un employé de la Commission des services policiers, si c'est la Commission qui fait l'objet de la plainte;
- une personne choisie par le conseil d'une municipalité pour conseiller la commission de police d'une autre municipalité, si cette commission a la responsabilité du corps de police faisant l'objet de la plainte;
- un délégué à un comité consultatif communautaire des questions de police, si ce dernier conseille le détachement de la Police provinciale de l'Ontario qui fait l'objet de la plainte.

Pour faire en sorte que le processus soit équitable pour les deux parties, le Bureau doit rejeter les plaintes anonymes ou sans signature. Cette mesure offre à l'agent faisant l'objet d'une plainte l'occasion d'y répondre. Exceptionnellement, si le directeur ou le chef de police juge malvenu d'avertir un agent de la plainte dont il fait l'objet, il se peut que celui-ci n'en soit pas informé.

Le dépôt d'une plainte contre un agent de police peut être fait si son auteur :

- se dit préoccupé ou offensé par les actes ou les paroles d'un agent de police;
- a été témoin d'un incident impliquant un ou plusieurs agents de police, incident qui l'a inquiété ou offensé;
- ressent de l'inquiétude ou de la détresse en raison de la façon dont un ou plusieurs agents de police ont traité un parent ou un ami;
- agit au nom d'une personne répondant aux critères susmentionnés – il peut s'agir d'un membre d'un organisme – et ayant l'autorisation par écrit de déposer une plainte au nom de cette personne;
- considère que le service de police ne lui a pas offert un service adéquat;
- veut porter plainte contre une politique particulière d'un service de police.

Il est possible de déposer une plainte directement au BDIEP en remplissant le formulaire prévu à cet effet en ligne ou en téléchargeant le formulaire de plainte ou encore la brochure. Les plaintes peuvent alors être déposées par télécopieur, par courrier ou au bureau même. On peut également les déposer à n'importe quel service de police de l'Ontario, qu'il soit municipal, régional ou provincial. Tout service de police peut faire l'affaire : l'auteur n'est donc pas tenu de déposer sa plainte au service visé par celle-ci. Le service de police qui reçoit une plainte doit la faire parvenir au BDIEP dans les trois jours ouvrables après réception. Ce dernier supervisera le traitement de la plainte depuis le moment de sa réception jusqu'à la fin de l'enquête.



ACCESSIBILITÉ DU BDIEP

Le BDIEP a conçu son site Web comme outil de renseignements sur l'organisation et ses processus, pour permettre à la population de déposer ses plaintes en ligne et pour rendre le formulaire de plainte accessible.

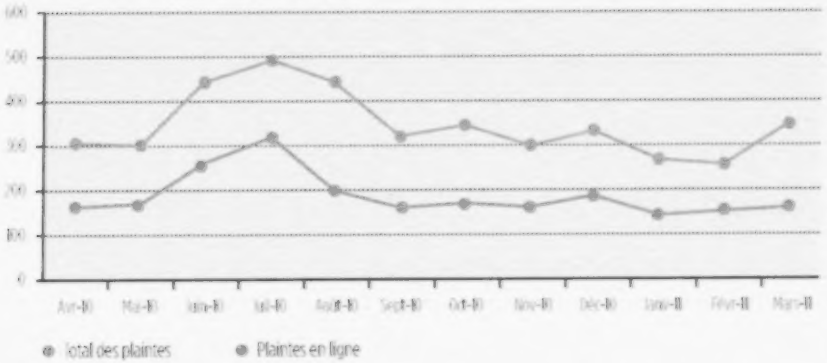
Notre système de dépôt en ligne est un des premiers du genre pour une organisation de surveillance au Canada. Il a été élaboré de façon à interagir directement avec le système de gestion des cas du Bureau en transmettant de façon sécuritaire les plaintes dans le système et en envoyant automatiquement des avis de réception aux plaignants par le site Web. De plus, chaque plainte reçoit un numéro unique.

Le site Web permet par ailleurs aux plaignants et aux agents visés de vérifier l'état d'une plainte en ligne, et ce, en tout temps.

TENDANCE DES PLAINTES REÇUES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Le graphique indique le nombre de plaintes déposées par voie électronique du 1er avril 2010 au 31 mars 2011. Pendant cette période, la tendance mensuelle montre que les plaintes déposées par voie électronique représentaient 54 % des plaintes formulées chaque mois. Le nombre moyen de plaintes déposées par voie électronique était de 184 par mois. Le nombre de plaintes électroniques, qui s'établissait à 47 % en mars 2010, s'est accru de 7 %.

Nombre de Plaintes Déposées par E-File du 1er Avril 2010 au 31 Mars 2011

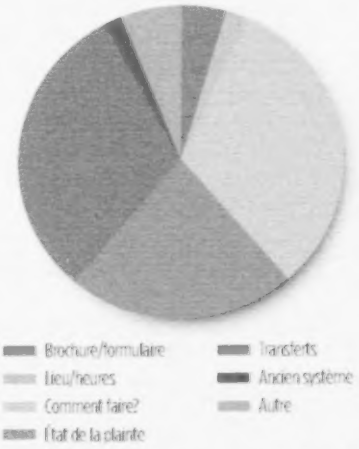


APPELS TÉLÉPHONIQUES

Le BDIEP dispose d'un numéro de téléphone sans frais et d'un numéro ATS. Les personnes ayant déposé une plainte peuvent appeler pour connaître l'état de leur plainte ou simplement pour obtenir des informations complémentaires sur le processus. Afin de mieux comprendre ses clients et le type d'information qu'ils demandent, le BDIEP compile des statistiques sur les personnes qui appellent et la raison de leur appel.

Entre avril 2010 et mars 2011, le Bureau a reçu plus de 5 500 appels téléphoniques. Environ 32 % des appels reçus concernaient la manière de remplir le formulaire. Trente et un pour cent des personnes ayant fait un appel demandaient à être transférées à un membre du personnel, une coordonnatrice ou un coordonnateur de cas, le plus souvent. Vingt-deux pour cent des appels étaient liés à la progression des plaintes déposées alors que 10 % concernaient le BDIEP, son mandat et le processus de plainte. Les derniers 4 % des appels étaient de nature générale et provenaient d'organismes gouvernementaux, de corps policiers ou du public.

Types de Demandes de Renseignements par Téléphone



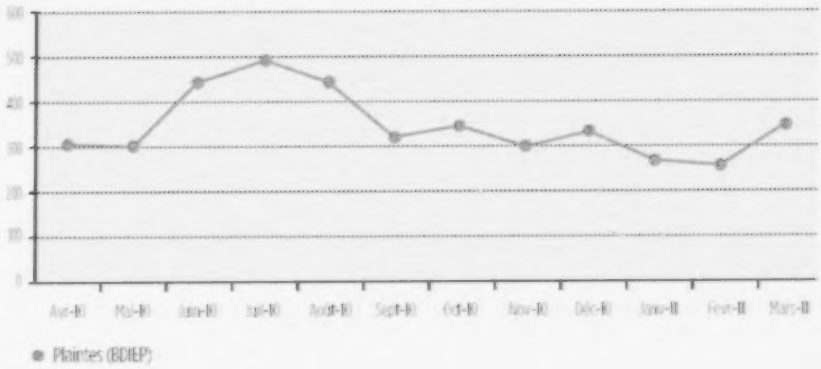
DEMANDES EN PERSONNE

Conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), les bureaux du BDIEP sont entièrement accessibles aux personnes handicapées. Le Bureau offre ses services en français et en anglais.

NOMBRE DE PLAINTES DÉPOSÉES

Entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011, le BDIEP a reçu 4 083 plaintes, soit 340 plaintes en moyenne par mois. Depuis son ouverture le 19 octobre 2009, le BDIEP a reçu plus de 5 100 plaintes.

Nombre de Plaintes Déposées du 1er Avril 2010 au 31 Mars 2011



TOTAL DES PLAINTES DÉPOSÉES DU 1ER AVRIL 2010 AU 31 MARS 2011 — 4 083

Nombre de plaintes déposées par région

Nord-Ouest	95
Nord-Est	154
Ouest	399
Centre-Ouest	692
Toronto	1 432
Centre-Est	568
Est	490
* Service non précisé	163
Non trié (au 31 mars 2011)	90

**Aucun service de police n'est précisé à l'origine, mais dans certains cas, le service a été identifié par la suite*

SUIVI DES PLAINTES D'UNE ANNÉE À L'AUTRE

	Plaintes de 2009-2010	Plaintes de 2010-2011	Total
Plaintes reçues avant avril 2010	544		544
Plaintes reçues entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011		4 083	4 083
TOTAL			**4 627**

	Plaintes de 2009-2010	Plaintes de 2010-2011	Total
Cas non résolus en date du 31 mars 2011	24	1 043	1 067
Dossiers clos entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011	520	3 040	3 560
TOTAL	**544**	**4 083**	**4 627**

◀ NOTE EXPLICATIVE

Cas de 2009-2010 : Il s'agit du nombre de cas qui n'étaient toujours pas résolus en date du 1er avril 2010 et qui ont été transférés à l'exercice 2010-2011. Certains de ces cas étaient au stade de l'enquête ou d'une demande de révision alors que d'autres étaient en attente d'une audience aux termes de la *Loi*.

Cas non résolus en date du 31 mars 2011 : Certains des cas de l'année 2009-2010 faisaient l'objet d'une deuxième enquête, d'autres étaient en demande de révision et d'autres encore attendaient la clôture d'une audience disciplinaire. Les cas de 2010-2011 non résolus en date du 31 mars 2011 étaient au stade du tri, de l'enquête ou de la demande de révision ou ils étaient en attente d'une audience aux termes de la *Loi* ou d'une décision sur les mesures disciplinaires à prendre.

TRAITEMENT DES PLAINTES

TRI DES PLAINTES

Lorsqu'une plainte est reçue, le personnel d'accueil s'assure que le formulaire est complet et signé. Lorsque la personne ayant déposé la plainte doit fournir plus de renseignements, le BDIEP communique parfois avec elle avant de donner suite à la plainte.

Toutes les plaintes sont consignées dans un système de gestion des cas sécurisé qui permet au personnel de gérer sur une base régulière tous les aspects d'un cas depuis sa réception jusqu'à son règlement. De plus, ce système permet de créer un dossier, d'y ajouter des renseignements aux dossiers et d'en configurer les paramètres.

Le personnel d'accueil lira la plainte pour s'assurer qu'elle répond aux exigences de la *Loi sur les services policiers* et établir si elle est du ressort du BDIEP. Le BDIEP n'a pas la compétence de traiter les cas qui ne sont pas énoncés dans la *Loi*. Voici quelques-uns des critères prévus par la *Loi* :

- La plainte doit viser un agent de police de l'Ontario.
- La plainte doit concerner une politique, un service ou une conduite, selon la définition de la *Loi sur les services policiers*;
- La politique ou le service doit avoir une incidence sur le plaignant.

La *Loi* actuelle ne s'applique qu'aux plaintes concernant des incidents qui ont eu lieu à compter du 19 octobre 2009. Toute plainte qui porte sur des incidents antérieurs à cette date est rejetée. Du 1er avril 2010 au 31 mars 2011, le BDIEP a reçu 225 plaintes qui ne relevaient pas de sa compétence parce qu'elles visaient des incidents antérieurs à la date butoir. À cela s'ajoutent 79 plaintes non traitées parce qu'elles constituaient des doublons et 113 autres qui ne relevaient pas de la compétence du Bureau aux termes de la *Loi*.

Une plainte ne relève pas de la compétence du BDIEP si elle :

- ne concerne pas un agent de police provincial, régional ou municipal de l'Ontario;
- ne concerne pas une politique ou un service;
- ne concerne pas une violation du code de conduite;
- est déposée par une personne non autorisée à le faire en vertu de la *Loi*.

TYPES DE PLAINTES

Si une plainte satisfait aux exigences de la *Loi*, les coordinateurs de cas l'évaluent pour en déterminer le type. Après le tri, chaque plainte est classée selon qu'elle a trait à une politique, à un service, à une conduite ou à une combinaison de ces éléments.

Les plaintes relatives aux politiques ont trait aux règles et aux normes qui guident les agents dans l'exercice de leurs fonctions. Si une politique guide la conduite des agents de police, il est possible de déposer une plainte à ce sujet. Les plaintes relatives au service portent plutôt sur l'efficacité et l'efficience d'un service à remplir ses fonctions. Pour déposer une de ces plaintes, il faut que la politique ou le service ait une incidence sur le plaignant.

Les plaintes relatives à la conduite ont trait à des allégations sur la conduite d'un ou de plusieurs agents de police; lorsque celles-ci sont avérées, elles peuvent donner lieu à des mesures disciplinaires.

Il est possible qu'une plainte soulève des questions relevant à la fois de la conduite, d'une politique et d'un service. En pareil cas, le BDIEP peut décider de diviser la plainte. Par ailleurs, le BDIEP peut recevoir plusieurs plaintes liées au même incident. Elles peuvent alors être regroupées sous une même enquête.

Après le tri et le classement des plaintes, le gestionnaire des cas examine et approuve la classification de la plainte.

En 2010-2011, la plupart des plaintes reçues par le BDIEP avaient trait à des problèmes relatifs à la conduite d'agents de police. Environ 93 % des plaintes déposées auprès du BDIEP étaient liées à la conduite d'agents de police, 1 %, aux politiques des services de police et 3 %, aux services de police.

ADMISSION ET REJET DES PLAINTES

Le personnel de gestion des cas du BDIEP, en consultation avec le personnel des services juridiques si nécessaire, décide s'il traitera ou non une plainte. Pour ce faire, il doit vérifier si la plainte satisfait aux exigences de la *Loi sur les services policiers*. Le personnel d'accueil s'assure également qu'il a en main tous les renseignements nécessaires. Il arrive parfois qu'il manque une signature, les coordonnées du plaignant ou des dates. Ces renseignements sont nécessaires à l'évaluation de la plainte; si nous ne sommes pas en mesure de les obtenir, le dossier restera bloqué.

PLAINTES REJETÉES

Le tableau indique le nombre total de plaintes rejetées pour des motifs énumérés à la *Loi sur les services policiers*.

PLAINTES REJETÉES

Total des plaintes rejetées en 2010-2011	Plaintes de 2009-2010 86	Plaintes de 2010-2011 2 021	Total 2 107
Rejetées - Conduite	**80**	**1 937**	**2 017**
- Abandon	0	1	1
- Mauvaise foi	0	1	1
- Plainte relevant d'une autre loi	9	205	214
- Formulaire incomplet	4	27	31
- Plaintes en double	2	76	78
- Plaintes frivoles	16	450	466
- Problème de compétence (article 58)	2	110	112
- Pas une plainte	0	3	3
- Pas dans l'intérêt public	18	413	431
- Information manquante sur le formulaire	12	71	83
- Autres raisons	0	14	14
- Plus de six mois	0	80	80
- Plaintes déposées avant la proclamation	11	218	229
- Implication insuffisante du plaignant	2	78	80
- Incapacité à communiquer avec le plaignant	0	16	16
- Plaintes vexatoires	0	151	151
- Plaintes retirées après classement	4	23	27
Rejetées - Politique	**0**	**17**	**17**
- Abandon	0	0	0
- Mauvaise foi	0	0	0
- Plaintes relevant d'une autre loi	0	1	1
- Plaintes frivoles	0	5	5
- Pas une plainte	0	1	1
- Pas dans l'intérêt public	0	3	3
- Article 90 de la *Loi*	0	0	0
- Plus de six mois	0	0	0
- Plaintes déposées avant la proclamation	0	0	0
- Problème de compétence (article 58)	0	2	2
- Implication insuffisante du plaignant	0	3	3
- Incapacité à communiquer avec le plaignant	0	0	0
- Plaintes vexatoires	0	0	0
- Plaintes retirées après classement		2	2
Rejetées - Service	**6**	**67**	**73**
- Abandon	0	3	3
- Mauvaise foi	0	0	0
- Formulaire incomplet	1	2	3
- Plaintes en double	0	3	3
- Plaintes frivoles	4	24	28
- Pas dans l'intérêt public	0	7	7
- Information manquante sur le formulaire	1	5	6
- Article 90 de la *Loi*	0	0	0
- Plus de six mois	0	2	2
- Précède la proclamation	0	7	7
- Problème de compétence (article 58)	0	1	1
- Incapacité à communiquer avec le plaignant	0	3	3
- Plaintes vexatoires	0	8	8
- Plaintes retirées après classement	0	2	2

NOTES EXPLICATIVES À PROPOS DES PLAINTES REJETÉES

Plaintes de 2009-2010 rejetées : Il s'agit du nombre de plaintes rejetées au cours de l'exercice suivant celui de leur réception. Les plaintes sont souvent reçues à la toute fin d'un exercice; elles sont alors traitées lors de l'exercice qui suit. Par exemple, une plainte déposée le 31 mars 2010 devrait être traitée en 2010 2011.

Usant de son pouvoir discrétionnaire, le BDIEP peut rejeter une plainte pour différentes raisons.

Abandon
Le Bureau ne parvient pas à rejoindre le plaignant malgré des tentatives répétées.

Mauvaise foi
Le directeur peut juger qu'une plainte a été faite de mauvaise foi s'il ressort clairement que le motif de la plainte est non valable ou déguisé. Une plainte faite de mauvaise foi est une plainte formulée dans le but de tromper ou d'induire en erreur le BDIEP ou les services de police.

Plainte relevant d'une autre loi
Parfois, la plainte relève clairement d'une autre autorité. C'est le cas, par exemple, des plaintes à propos de contraventions.

Formulaires incomplets
Certains renseignements, comme les coordonnées du plaignant ou la signature, peuvent manquer. Il arrive aussi que les tentatives de communication avec le plaignant échouent.

Plainte en double
Un plaignant dépose plus d'une fois la même plainte.

Plainte frivole
Il s'agit d'une plainte sans objet ou illusoire, qui pourrait faire ressortir une faute alors qu'il n'y en a pas.

Problème de compétence (article 58)
L'agent de police faisant l'objet de la plainte ne relève pas de la compétence du BDIEP ou le plaignant n'est pas autorisé à déposer une plainte.

La plainte ne concerne pas une politique ni un service, et aucune infraction au code de conduite n'est constatée.

Pas une plainte
Une plainte qui ne contient aucun renseignement, le plus souvent une plainte transmise par voie électronique qui se retrouve automatiquement dans le système et à laquelle un numéro est attribué.

Pas dans l'intérêt public
Pour déterminer si une plainte est dans l'intérêt public, le Bureau examine différents facteurs, dont les suivants :

- l'incidence qu'aura la décision de traiter ou non une plainte du public conformément à l'obligation de rendre compte et à l'intégrité du système de traitement des plaintes du BDIEP;
- le nombre de plaignants concernés;
- l'importance de la plainte, dont la gravité du préjudice présumé;
- la récurrence d'une plainte;
- la présence de questions d'importance systémique ou pouvant compromettre l'intérêt du public en général;
- la possibilité d'interférer avec d'autres poursuites ou de les compromettre;
- la question de savoir si la plainte ne relèverait pas d'un autre cadre, d'un autre organisme ou d'une autre loi.

Information manquante sur le formulaire du BDIEP
Il manque certains détails essentiels comme la signature, les coordonnées du plaignant ou la date de l'incident. Si, après avoir tenté à trois reprises de communiquer avec le plaignant, le personnel n'obtient pas de réponse, le dossier est clos.

Expiration du délai de six mois
Une plainte doit être déposée dans les six mois suivant l'incident.

Plainte déposée avant la proclamation
Le BDIEP ne peut traiter que les plaintes portant sur des incidents ayant eu lieu après le 19 octobre 2009.

Implication insuffisante du plaignant
La personne ayant déposé la plainte est trop détachée de l'incident. Une plainte peut être refusée si le plaignant ne correspond pas à l'une des personnes suivantes :

- la personne directement touchée;
- un témoin;
- une personne qui entretenait une relation personnelle avec la personne directement touchée ET qui a subi perte, dommages, détresse, danger ou inconvénients;
- une personne qui a eu connaissance du comportement ou est en possession d'un élément que le directeur estime comme une preuve convaincante d'inconduite ou de rendement insatisfaisant.

Incapacité à communiquer avec le plaignant
Les coordonnées du plaignant sont erronées.

Plainte vexatoire
Une plainte vexatoire est une plainte dont le motif pourrait être la colère ou la volonté d'obtenir une compensation. Les plaintes vexatoires n'ont généralement pas de but raisonnable ou peuvent receler une intention de harceler ou d'importuner une personne. Les plaintes vexatoires sont souvent répétées (une même plainte déposée à maintes reprises ou une série de différentes plaintes ciblant la même personne.)

PLAINTES RETENUES

Parmi les plaintes qu'il a reçues d'avril 2010 à mars 2011, le BDIEP en a retenu 1 972 à des fins d'enquête. De plus, 544 plaintes formulées en 2009-2010 ont été reportées. Le total des plaintes retenues n'inclut pas cependant les résolutions locales, puisqu'elles ne font pas partie du système officiel de plaintes. Au 31 mars 2011, 90 plaintes n'avaient pas encore été triées, ce qui permet d'expliquer que le nombre de plaintes retenues et le nombre de plaintes rejetées ne correspondent pas au total.

Des plaintes reçues en 2010-2011, 1 881 portaient sur la conduite d'agents de police, 26, sur les politiques et 65, sur les services de police.

Le tableau ci-dessous indique la répartition des plaintes retenues par région.

TOTAL DES PLAINTES ADMISES PAR RÉGION

Région	Plaintes de 2009-2010	Plaintes de 2010-2011
Nord-Ouest	12	36
Nord-Est	24	66
Ouest	46	208
Centre-Ouest	93	350
Toronto	128	751
Centre-Est	81	294
Est	74	240
Service non précisé	0	27
Total	**458**	**1 972**

**comprend les plaintes retenues/transmises et closes après le tri*

NOMBRE DE PLAINTES SUR LA CONDUITE ET SUR LES POLITIQUES ET SERVICES PAR RÉGION

Le nombre de plaintes reçues varie d'une région à l'autre de l'Ontario. Le nombre d'habitants d'une région et la taille du service de police semblent avoir une influence sur le nombre de plaintes. En 2010-2011, c'est à Toronto qu'on a reçu le plus grand nombre de plaintes relatives à la conduite d'agents de police (38 %). La région du Centre-Ouest suivait avec 18 %. C'est également à Toronto qu'on a recensé le plus fort taux de plaintes sur les politiques et les services de police, soit 25 %. La région du Centre-Est suivait avec 21 % des plaintes, puis la région du Centre-Ouest avec 20 %.

NOMBRE DE PLAINTES ADMISES SUR LA CONDUITE PAR RÉGION

Région	Plaintes de 2009-2010	Plaintes de 2010-2011
Nord-Ouest	11	33
Nord-Est	24	63
Ouest	46	197
Centre-Ouest	91	332
Toronto	124	728
Centre-Est	75	275
Est Region	73	227
Service non précisé	0	26
Total	**444**	**1 881**

**comprend le nombre de plaintes retenues ou transmises et closes après le tri*

NOMBRE DE PLAINTES ADMISES SUR LES POLITIQUES OU LES SERVICES PAR RÉGION

Region	Plaintes de 2009-2010	Plaintes de 2010-2011
Nord-Ouest	1	3
Nord-Est	0	3
Ouest	1	11
Centre-Ouest	2	18
Toronto	3	23
Centre-Est	6	19
Est	1	13
Service non précisé	0	1
Total	**14**	**91**

**comprend le nombre de plaintes retenues ou transmises et closes après le tri*

PLAINTES ADMISES ET CLOSES

	Plaintes de 2009-2010	Plaintes de 2010-2011	Total
Plaintes admises en 2010-2011	**68**	**1 972**	**2 041**
Plaintes admises et transmises	67	1 675	**1 743**
Conduite	66	1 584	**1 651**
– même service de police	66	1 583	**1 650**
– autre service de police	0	1	**1**
Politique	0	26	**26**
Service	1	65	**66**
Plaintes sur la conduite admises mais closes avant d'être retenues ou transmises	0	38	**38**
Plaintes admises et retenues	1	259	**260**

ADMISES ET CLOSES EN 2010-2011

Plaintes admises et closes			
Fermeture après enquête	259	433	**692**
Fermeture après demande de révision	43	16	**59**
Règlement à l'amiable après enquête	0	4	**4**
Règlement à l'amiable au cours de l'enquête	79	240	**319**
Article 90	2	2	**4**
Incapacité à communiquer avec le plaignant	0	17	**17**
Retirées après enquête	1	1	**2**
Retirées au cours de l'enquête	48	287	**335**
Problème de compétence (article 58)	0	0	**0**
Avant la proclamation	0	0	**0**
Abandon	0	0	**0**
Enquête déjà tenue	2	19	**21**
Total des plaintes admises et closes en 2010-2011	**434**	**1 019**	**1 453**
Total des plaintes rejetées en 2010-2011	**86**	**2 021**	**2 107**
Total des plaintes closes en 2010-2011	**520**	**3 040**	**3 560**

Total des plaintes closes = plaintes admises et closes + plaintes rejetées

NOTE EXPLICATIVE À PROPOS DES PLAINTES RETENUES

Cas de 2009-2010 : Ce nombre correspond aux plaintes reçues au cours de l'exercice 2009-2010 et traitées au cours de l'exercice suivant. Il peut s'agir de plaintes qui ont été déposées à la toute fin de l'exercice 2009-2010 pour ensuite être traitées lors l'exercice suivant. Dans certains cas, l'enquête est terminée et une audience disciplinaire est prévue, alors que d'autres font l'objet d'une deuxième demande de révision faisant suite à une première demande de révision et à deux enquêtes.

Plaintes transmises pour enquête
Il s'agit du nombre de plaintes transmises à un service de police pour enquête. Conformément à la *Loi sur les services policiers*, les plaintes relatives aux politiques et aux services doivent être transmises au service de police concerné, lequel devra y donner suite.

Conduite avec le même service de police
Il s'agit de plaintes qui font l'objet d'une enquête par le service et que le BDIEP retient après une demande de révision; elles sont donc à la fois transmises et retenues.

Dossiers retenus et clos – article 90
En vertu de l'article 90 de la *Loi sur les services policiers*, lorsqu'un agent de police démissionne ou prend sa retraite avant qu'une plainte relative à sa conduite ne soit résolue, aucune mesure ne peut être prise, et le dossier est clos.

Dossiers retenus et clos – enquête déjà tenue
Certaines plaintes sont déposées par des témoins d'une affaire dans laquelle la personne concernée avait déjà déposé une plainte. En pareil cas, la plainte d'un témoin est retenue et close, et le témoin ne sera interviewé qu'en sa qualité de témoin.

SITUATION DES DOSSIERS EN COURS – AVRIL 2010 À MARS 2011

	Plaintes de 2009-2010		Plaintes de 2010-2011	Total
Plaintes admises et ouvertes en 2010-2011	Plaintes transmises ou retenues en 2009-2010 toujours en cours en 2010-2011	Plaintes transmises ou retenues en 2010-2011	Plaintes transmises ou retenues en 2010-2011	
Plaintes admises et transmises	**340**	**67**	**1675**	**2083**
Conduite	327	66	1584	**1978**
Transmises – même service de police	327	66	1583	**1977**
Transmises – autre service de police	0	0	1	**1**
Politique	2	0	26	**28**
Service	11	1	65	**77**
Plaintes admises et retirées avant d'être retenues ou transmises	0	0	38	**38**
Plaintes admises et retenues	**50**	**1**	**259**	**310**
Total des plaintes admises et ouvertes en 2010-2011	**390**	**68**	**1972**	**2431**

ENQUÊTES

Les rapports d'enquête ont été normalisés à l'échelle de la province par souci d'uniformité. Les enquêteurs du BDIEP et ceux de la police utilisent le même modèle de rapport lorsqu'ils enquêtent sur une plainte relative à la conduite d'un agent. À la fin de l'enquête, les plaignants et les agents visés par la plainte reçoivent une copie du rapport d'enquête. Ce changement cadre avec notre engagement visant la transparence du système.

Le gestionnaire des enquêtes a élaboré, en concertation avec le directeur, des directives et des objectifs très clairs sur les enquêtes, les pouvoirs du BDIEP et les rapports d'enquêtes. Le Bureau offre des services de sensibilisation et d'information aux enquêteurs de la police pour veiller à ce qu'ils comprennent bien les attentes sur les enquêtes et les rapports.

Pour chaque plainte, le BDIEP doit en fournir une copie au chef du service de police concerné et à l'enquêteur de la plainte, ou, dans certains cas, à un autre service de police. L'agent de police visé par la plainte reçoit une copie épurée de la plainte ne contenant pas de renseignements personnels sur le plaignant.

La confidentialité est essentielle à l'intégrité du système de traitement des plaintes du public; ainsi, pour préserver la confiance envers le système, le BDIEP ne divulgue les renseignements relevant d'une plainte qu'aux parties directement concernées. Si le dossier fait l'objet d'une audience disciplinaire, celle-ci sera publique; il en ira de même de la décision rendue.

PLAINTES SUR LES POLITIQUES ET LES SERVICES

Le BDIEP procède au tri des plaintes portant sur les politiques et les services d'un corps policier, en assure le suivi, mais ne peut mener les enquêtes à ce sujet. Ces plaintes sont plutôt envoyées au chef de police concerné, comme l'exige la *Loi sur les services policiers*. Le chef ou commissaire de police recevant une plainte sur une politique ou son service a 60 jours pour remettre au plaignant, au BDIEP et à la commission des services policiers un rapport écrit faisant état de sa décision et des motifs. S'il s'agit de politiques d'un service municipal, régional ou d'un détachement local de la police provinciale, il est possible d'interjeter appel de la décision à la commission des services policiers concernée. Une commission de services policiers élabore les politiques des détachements de la police provinciale de l'Ontario pour guider ces détachements dans leur prestation de services pour une municipalité ou une région. Les décisions rendues par un commissaire en ce qui a trait aux politiques d'un détachement de la police provinciale sont sans appel.

PLAINTES CONCERNANT LES CHEFS OU CHEFS ADJOINTS

Dans le cas des plaintes sur les chefs municipaux ou les chefs adjoints, le BDIEP procède au tri avant de les transmettre à la commission de services policiers concernée. Si cette commission décide qu'il y a eu inconduite, elle doit retourner la plainte au BDIEP afin que ce dernier mène une enquête.

LES PLAINTES SUR LE COMMISSAIRE ET LES SOUS-COMMISSAIRES DE LA POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO

Conformément à la *Loi sur les services policiers*, les plaintes sur le commissaire et les sous-commissaires de la Police provinciale de l'Ontario doivent être transmises au ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.

PLAINTES RELATIVES À LA CONDUITE

Les enquêtes pour les plaintes relatives à la conduite peuvent être menées par le BDIEP, le service de police concerné ou un autre service de police. Le directeur indépendant de l'examen de la police décide à qui il confie l'enquête; néanmoins, le Bureau assure une supervision jusqu'à la conclusion de la plainte.

Les règles de procédure du BDIEP, publiées sur le site Web, énoncent les critères pour renvoyer ou retenir une plainte aux fins d'enquêtes. Le BDIEP évalue avec soin les plaintes afin de déterminer celles sur lesquelles il enquêtera lui-même et celles qu'il confiera à un service de police. Ne disposant que de neuf enquêteurs, le Bureau n'est pas en mesure de mener une enquête pour chaque plainte. Pour décide s'il doit mener une enquête, le BDIEP peut considérer :

- la nature des allégations qui font l'objet de la plainte;
- la capacité du service de police de mener l'enquête (p. ex., la taille du service);
- tout conflit d'intérêts potentiel;
- l'existence d'enquêtes parallèles en cours;
- si la plainte vise un agent de police haut gradé;
- l'emplacement géographique d'où émane la plainte;
- l'intérêt public voulant que les enquêtes soient approfondies, indépendantes et responsables.

PLAINTE TRANSMISE – ENQUÊTE MENÉE PAR LA POLICE

Lorsqu'un service policier mène une enquête sur la conduite, l'enquêteur communique avec le plaignant et le BDIEP. Les unités du BDIEP (gestion des cas, enquêtes, services juridiques) collaborent à la gestion et à la supervision des plaintes transmises.

Les coordonnateurs de cas suivent le progrès des enquêtes menées à l'externe et communiquent avec les agents de liaison du service de police et avec les plaignants pour veiller au respect de toutes les directives, échéances et obligations concernant les avis. De plus, ils reçoivent et examinent les rapports d'enquête intérimaires que leur envoient les services de police, et, en cas de problèmes, travaillent en collaboration avec l'unité des services juridiques et le directeur.

Si le BDIEP n'approuve pas la façon dont une enquête est menée, le directeur peut enjoindre le chef du service concerné à traiter une plainte d'une certaine façon, confier l'enquête à un autre service, poursuivre lui-même l'enquête ou prendre les mesures nécessaires.

Après la fin de l'enquête, l'agent chargé de l'enquête présente ses conclusions dans un rapport normalisé. Ce rapport doit comprendre les éléments suivants :

- résumé de l'affaire;
- résumé des déclarations émises par les personnes concernées;
- renvois pour toute information dont il est fait mention ou pris en compte;
- description du déroulement de l'enquête;
- allégations de non-conformité au code de conduite sur lesquelles porte l'enquête;
- Analyse et conclusion indiquant s'il existe de bonnes raisons de croire qu'il y a eu inconduite aux termes de la *Loi*.

À la fin de l'enquête, le chef détermine si la plainte est fondée ou non, selon les normes énoncées dans la *Loi*. Le plaignant, l'agent qui fait l'objet de la plainte et le BDIEP reçoivent le même rapport. Le BDIEP examine le rapport d'enquête, et si celui-ci soulève des questions, le directeur donnera au service de police des instructions appropriées; il pourrait s'agir de répondre à des questions, d'interviewer des témoins ou d'obtenir d'autres éléments de preuve. C'est ainsi que 12 plaintes sur la conduite d'agents ont été retournées aux services de police pour que l'enquête se poursuive.

D'avril 2010 à mars 2011, les services policiers, sous la supervision du BDIEP, ont mené des enquêtes sur la majorité des plaintes. Au total, 1 675 plaintes ont été transmises pour enquête aux services de police. Comme l'exige la *Loi sur les services policiers*, les 91 plaintes reçues sur les politiques ou les services ont été envoyées au service police pour que celui-ci y réponde.

La plainte que Jane S. dépose au BDIEP porte sur la manière dont un agent de police s'y est pris pour l'arrêter sur la route.

Sur son formulaire, elle écrit « Je me rendais à l'aéroport lorsqu'une patrouille de police m'a demandé de me ranger. Il s'est passé une éternité avant que l'agent décide de sortir de la voiture et vienne me parler. J'étais pressée et je pense qu'il a fait exprès de me faire attendre. Lorsqu'il est finalement venu me voir, j'ai descendu la fenêtre et je lui ai demandé pourquoi il m'avait arrêté. Il a simplement fait les yeux ronds en me demandant "Vous voulez rire?". Je lui ai donc reposé la même question. Il m'a répondu en me demandant avec ironie si je connaissais la limite de vitesse, car en se fiant à mon « pied pesant », il conclurait par la négative. Il a demandé à voir mes papiers. Pendant que je m'affairais à les récupérer de ma boîte à gants, il m'a crié "On se dépêche. Je n'ai pas toute la journée, moi!". Là, je lui ai demandé de ne pas être impoli et pourquoi il était impatient. Il m'a répondu que je faisais obstruction et que je n'avais que 30 secondes pour lui remettre mes papiers. Je me sentais intimidée et insultée. »

(Tous les exemples de plainte contenus dans le présent document sont fictifs et ne représentent aucune plainte véritable déposée au BDIEP. Ils ne servent qu'à des fins éducatives.)

Au BDIEP, ce sont les plaintes pour impolitesse qui sont les plus courantes. Lorsqu'elle est fondée, une telle plainte peut être considérée comme étant de « moindre gravité », selon les circonstances.

PLAINTE RETENUE – ENQUÊTE INDÉPENDANTE DU BDIEP

Dans certains cas, le directeur peut mandater le BDIEP pour enquêter sur la plainte. Le plus souvent, ce sont des cas de grande complexité qui concernent des allégations sérieuses.

Dans sa plainte au BDIEP, John D. déplore un recours à la force inutile et excessif.

Dans sa plainte, il a écrit ce qui suit : « Le 17 juillet 2010, je suis sorti d'une boîte de nuit où j'étais en compagnie d'amis. Il était environ 1 h 30 du matin, donc ce serait en fait le 18 juillet 2010. La fête qui avait lieu à l'intérieur commençait à se dérouler sur la rue, et tout le monde s'amusait. Nous avions tous bu quelques verres, nous étions un peu tapageurs, mais nous ne faisions de mal à personne. Des gens dans la rue nous ont dit en criant de faire moins de bruit. Notre camp lui a répliqué quelque chose comme "vous n'avez rien de mieux à faire?". Et là, tout à coup, la police se pointe avec les sirènes qui hurlent et les gyrophares qui tournent. Deux agents émergent de la voiture et l'un d'eux m'a plaqué au sol. Je ne lui avais pas parlé. Je crois qu'ils m'ont choisi parce que j'étais celui qui était le plus près d'eux. J'ai l'impression qu'on m'a projeté au sol, et je crois que je me suis frappé la tête parce que j'ai eu une bosse. Deux agents étaient sur moi et me donnaient des coups aux jambes et sur les côtés. Les deux me tenaient coincé, et l'un d'eux s'est emparé violemment de mes bras pour me passer les menottes. Je n'ai pas eu le temps de me débattre parce que j'étais sous le choc – je ne savais vraiment pas pourquoi ils s'en prenaient à moi. Les menottes trop serrées me faisaient mal. J'ai essayé de bouger les mains, de desserrer les menottes tout en disant aux agents qu'elles étaient trop serrées. Ils m'ont dit d'arrêter de résister à mon arrestation, sinon ils se serviraient du poivre de Cayenne et que les menottes étaient bien comme ça. Ils m'ont jeté dans la voiture pour m'amener au poste. Quand ils ont fini par m'enlever les menottes, je ne sentais plus mes mains, mais on m'a dit d'arrêter de me plaindre. Je ne sais même pas pourquoi on m'a arrêté. »

Les deux amis de John ont été témoins de son arrestation et ont déposé une plainte.

(Tous les exemples de plainte contenus dans le présent document sont fictifs et ne représentent aucune plainte véritable déposée au BDIEP. Ils ne servent qu'à des fins éducatives.)

Ce recours à la force, s'il est fondé, peut être considéré comme « grave ».

Les plaintes qui se rapportent à la conduite des mêmes agents de police et à des incidents impliquant les mêmes personnes peuvent être consolidées pour ne déboucher que sur une seule enquête. Tous les plaignants concernés seront au courant de la consolidation, mais un seul plaignant sera réputé être le « plaignant principal ». Il s'agit habituellement de la personne qui a été touchée le plus directement. Seul le plaignant principal serait en mesure de prendre des décisions au sujet de la plainte, mais tous les plaignants seront informés du résultat final.

Lorsque le Bureau mène une enquête, l'enquêteur responsable de la plainte informe le plaignant de la manière dont l'enquête sera menée, du degré de coopération qui lui sera demandé et de la façon de rendre la décision. L'enquêteur prépare un plan d'enquête pour effectuer un examen minutieux du dossier afin de définir ou de résumer ce qui suit :

- Renseignements généraux
- Allégations
- Portée de l'enquête
- Preuves
- Agents témoins ou visés par l'enquête
- Témoins civils
- Échéancier
- Autres (le facteur « sécurité », entre autres).

Une enquête peut comprendre des entretiens, enregistrés ou non, avec les plaignants, les agents, les témoins et d'autres personnes concernées de même que la collecte d'éléments de preuve concrets, comme des photographies, ou l'examen judiciaire des preuves. Il arrive parfois que le BDIEP fasse appel à des spécialistes externes pour l'examen des preuves.

Pendant l'enquête, le BDIEP informe le plaignant et l'agent qui fait l'objet de la plainte de la progression de l'enquête. Comme toujours, il s'agit de veiller à l'équité et à la transparence du processus. Les enquêteurs du BDIEP ont le pouvoir, s'ils en avisent le chef de police, d'entrer dans les locaux de la police, les véhicules ou d'autres endroits jugés nécessaires et de les fouiller, avec ou sans mandat.

Si, au cours de l'enquête, on soupçonne au Bureau qu'un crime a été commis, l'affaire est transmise à la police à des fins d'enquête approfondie. Le BDIEP n'a pas le pouvoir d'enquêter sur les activités criminelles ou de recommander des accusations criminelles.

Une fois l'enquête terminée, un rapport comportant les informations suivantes est rédigé :

- Résumé de la plainte
- Allégations de non-conformité au code de conduite
- Résumé des déclarations – Témoins (y compris les agents)
- Résumé des déclarations – Agents faisant l'objet de la plainte
- Sources de référence (p. ex., les ordres de police, le Code criminel, etc.)
- Enquête
- Analyse
- Conclusion
- Nom et numéro d'immatriculation de l'enquêteur ou des enquêteurs.

Le directeur ou le chef de police prend connaissance du rapport d'enquête et décide, sur la foi de motifs raisonnables, si la plainte est fondée ou non et si elle est grave ou non. Par la suite, le plaignant, l'agent qui fait l'objet de la plainte et le chef de la police reçoivent le rapport final.

La décision du directeur est définitive et ne peut pas faire l'objet d'un appel.

LES ENQUÊTES DU BDIEP

D'avril 2010 à mars 2011, le BDIEP a décidé d'enquêter sur 259 plaintes.

Une des principales tâches du BDIEP est de s'assurer que les plaintes visant la conduite en Ontario sont entièrement traitées en 90 jours, après réception de toute la documentation nécessaire, et que l'agent faisant l'objet de la plainte soit avisé de l'audience avant six mois. Les enquêtes plus complexes prennent plus de temps, et on demande souvent qu'un délai soit accordé.

Le BDIEP se réserve normalement les dossiers les plus complexes, et son personnel consacre en moyenne environ 60 heures à chaque dossier. Les enquêteurs effectuent en moyenne à peu près huit entrevues par dossier.

Le Bureau a reçu beaucoup de commentaires de la part des services de police ainsi que de ses enquêteurs à propos du temps requis pour mener une enquête à terme. Pour cette raison, la période de temps accordée pour mener une enquête est passée de 90 à 120 jours.

En 2010, la restructuration de l'unité des enquêtes a donné lieu à l'élaboration d'un modèle d'enquêtes pour l'ensemble de la province qui permet le recours à des enquêteurs à temps partiel dans les sept régions de la province. Ce modèle sera lancé en 2011-2012.

PRINCIPAUX THÈMES DES ENQUÊTES DE 2010-2011

IMPOLITESSE

Vingt-et-un pour cent des plaintes retenues en 2010-2011 comportaient des allégations d'impolitesse. Depuis l'ouverture du BDIEP, l'impolitesse demeure la plus grande cause de plaintes à l'égard des agents de police.

Toute personne mérite d'être traitée avec respect et dignité. Les agents de police ont reçu des pouvoirs considérables pour protéger le public, faire régner l'ordre et maintenir la paix. Ils doivent par conséquent respecter les règles élémentaires de civilité.

De nos jours, les services policiers accordent une plus grande importance aux délais d'intervention et aux objectifs mesurables que par le passé. Ce qui ressort de l'analyse des plaintes pour impolitesse, c'est que la plupart des agents de police qui en font l'objet ont de deux à sept années de service.

Pour ceux qui respectent les lois, vivre une situation conflictuelle avec la police, réelle ou perçue, peut influencer profondément le niveau de confiance que leur inspirent les services de police dans leur ensemble. Ce type de plaintes peut souvent être évité, et le Bureau espère pouvoir travailler avec les services de police pour en réduire le nombre.

RECOURS À LA FORCE

En 2010-2011, le Bureau a reçu environ 275 plaintes comportant des allégations de recours à la force excessifs ou non nécessaires. Chacune de ces plaintes comportait de nombreuses allégations de recours à la force; par exemple, une plainte en comportait onze. Ces plaintes sont importantes en raison de la gravité des allégations qu'elles comportent.

Le contexte entourant la plupart des plaintes de recours à la force est celui d'une arrestation. Les agents de police peuvent recourir à la force pour faire une arrestation.

Selon l'article 25(4) du *Code criminel*, un agent de la paix procédant légalement à l'arrestation d'une personne, avec ou sans mandat, en raison d'une infraction pour laquelle un mandat n'est pas nécessaire, ainsi que toute personne qui l'aide légalement, est fondé à employer toute la force nécessaire pour empêcher la personne devant être arrêtée de prendre la fuite, à moins qu'il n'existe une autre façon moins violente de procéder.

Lorsqu'un agent de police procède à une arrestation, il doit s'identifier, signifier au sujet qu'il est en état d'arrestation et lui en indiquer la raison. Il doit maîtriser physiquement le sujet et, dans la majorité des cas, lui mettre les menottes les mains dans le dos. L'agent de police devra parfois maintenir le sujet au sol en appliquant un blocage articulaire ou une clé de bras si nécessaire. Si le sujet résiste à son arrestation par des tractions, de coups de pied ou des coups de poing, l'agent est en droit de recourir à une force raisonnable pour effectuer l'arrestation. Le public est souvent surpris du niveau de violence que peut nécessiter un recours à la force « raisonnable ». Une arrestation n'a rien d'agréable. Cependant, tout recours à la force qui outrepasse les besoins de l'arrestation est considéré excessif.

RÉSULTATS POSSIBLES ET PROCESSUS DÉCISIONNEL

RETRAIT D'UNE PLAINTE

Un plaignant peut retirer sa plainte en tout temps avant la tenue d'une audience. Lorsqu'une audience est déjà en cours, il doit obtenir le consentement préalable du directeur et du chef de police.

Le directeur décidera si le consentement doit être accordé ou non, et il exposera les motifs de sa décision. Toutes les demandes de retrait doivent être faites au moyen du formulaire du BDIEP à cet effet. Pour assurer l'efficacité et l'efficience du processus, le BDIEP tente de connaître les motifs de tous les retraits.

D'avril 2010 à mars 2011, 375 plaintes ont été retirées par leur auteur.

RÈGLEMENT À L'AMIABLE

Le règlement à l'amiable est une façon simple et souple de résoudre une plainte. Il peut profiter au plaignant et à l'agent qui fait l'objet de la plainte parce qu'il encourage le dialogue, permet d'examiner différentes options et favorise la compréhension entre les parties.

Le règlement à l'amiable peut être tenté en tout temps au cours de l'enquête sur la plainte si le BDIEP l'approuve et si le plaignant, le chef de police et l'agent qui fait l'objet de la plainte y consentent. Il peut être recommandé si, après le traitement d'une plainte sur la conduite, celle-ci s'avère fondée et de moindre gravité.

La décision de recommander ou non le règlement à l'amiable dépend des circonstances factuelles propres à chaque cas. Voici des exemples d'inconduites qui peuvent faire l'objet d'un règlement à l'amiable : comportement déshonorant qui ne concerne pas un bris de confiance, comportement déshonorant ou impolitesse, ce qui comprend les allégations de discrimination, de langage cru ou blasphématoire, dommage aux vêtements ou aux biens, exercice de l'autorité illégitime ou inutile ou utilisation excessive de la force sans causer de blessure grave.

Voici des exemples d'inconduite qui ne conviennent PAS au règlement à l'amiable : comportement pouvant mener à des accusations criminelles, tromperie, corruption, bris de confiance,

exercice de l'autorité illégitime ou inutile qui entraîne des blessures graves chez le plaignant ou des incidents impliquant des armes à feu ou des dispositifs à impulsion de manière non conforme à la *Loi sur les services policiers*.

Le règlement à l'amiable peut comprendre des excuses de l'agent qui fait l'objet de la plainte, des excuses au nom du service de police, une explication de la part d'un cadre du service policier, des renvois vers des études, de la formation ou des services de consultation, différentes formes de médiation.

Si le plaignant et l'agent qui fait l'objet de la plainte sont d'accord pour participer à un processus de règlement à l'amiable, mais qu'ils changent d'idée, ils peuvent retirer leur consentement pourvu qu'aucun règlement n'ait été rendu effectif. Si le plaignant et l'agent qui fait l'objet de la plainte acceptent une proposition de règlement, ils disposent de 12 jours pour changer d'idée.

Le processus de règlement à l'amiable ne se termine que lorsque les modalités de règlement ont été exécutées. Par exemple, si la formation est un élément du règlement, cette formation doit être terminée pour que le dossier soit clos. Le BDIEP surveille les règlements à l'amiable pour s'assurer que ceux-ci sont exécutés.

Si le plaignant ou l'agent faisant l'objet de la plainte souhaite retirer son consentement à un règlement à l'amiable avant la conclusion de l'enquête, celle-ci se poursuit. Si le plaignant souhaite retirer son consentement au règlement à l'amiable après la conclusion de l'enquête, le chef de police peut imposer une mesure disciplinaire sans recourir à une audience, s'il juge la chose appropriée.

D'avril 2010 à mars 2011, 319 demandes de règlement à l'amiable ont été présentées en cours d'enquête et quatre plaintes fondées de moindre gravité ont été réglées à l'amiable à la suite de l'enquête.

La résolution locale permet à la police de résoudre, d'expliquer, d'éclaircir ou de régler une plainte mineure directement avec le plaignant. C'est une excellente occasion qui permet tant à la communauté qu'à la police de comprendre le point de vue de l'autre. Elle cadre bien avec le projet du BDIEP visant à élaborer un programme de médiation. Nous menons actuellement des consultations avec les spécialistes de la médiation avec la communauté dans le but d'établir un tel programme. Le but de ce programme est de soutenir les objectifs du BDIEP en ce qui concerne l'établissement de liens solides entre la collectivité et la police.

RENDRE UNE DÉCISION : PLAINTES FONDÉES ET NON FONDÉES

À la fin d'une enquête, les plaintes sur la conduite d'un agent sont jugées fondées ou non sur des motifs raisonnables. La *Loi sur les services policiers* indique qu'il doit y avoir des « motifs raisonnables » de croire à une inconduite pour qu'une plainte soit fondée.

Le concept de motifs raisonnables constitue l'étalon à partir duquel toutes les plaintes doivent être jugées. Les motifs raisonnables sont des faits ou des circonstances d'un cas qui mèneraient une personne ordinaire et prudente à croire qu'il y a eu inconduite. Il doit s'agir plus que d'un simple soupçon d'inconduite, et cette croyance doit être étayée par des preuves factuelles. S'il n'y a pas de motifs raisonnables, on considérera que la plainte est sans fondement.

Une plainte est jugée sans fondement lorsque les preuves sont insuffisantes pour satisfaire à l'exigence relative aux motifs raisonnables. Une plainte peut également être jugée sans fondement s'il n'y a pas de motifs raisonnables permettant de conclure à une infraction au Code de conduite de la police. Le dossier est alors considéré clos, sous réserve d'un examen de la décision du chef de police. Si le BDIEP a mené l'enquête, cet examen ne peut avoir lieu.

Au 31 mars 2011, 3 560 plaintes avaient été menées à terme, et 977 autres faisaient toujours l'objet d'une enquête. Du 1er avril 2010 au 31 mars 2011, 1 755 plaintes ont été jugées sans fondement.

Si une plainte est fondée, sa gravité est ensuite établie. Les plaintes de moindre gravité peuvent être réglées à l'amiable si les parties s'entendent, sinon le chef de police peut régler la question sans recourir à une audience.

Si la plainte fondée est jugée grave, le chef de police doit tenir une audience disciplinaire. Un règlement à l'amiable n'est plus possible. Parmi les affaires jugées graves, citons le harcèlement, la discrimination, le manquement à l'obligation de confidentialité, l'inconduite ou un comportement qui pourrait mener à une accusation au pénal.

Le chef de police fait part de ses décisions au BDIEP. Si un service policier enquête sur un autre service policier dans le cadre d'une plainte relative à la conduite d'un agent, il communiquera les résultats de son enquête au chef du service policier faisant l'objet de l'enquête et au BDIEP.

D'avril 2010 à mars 2011, 107 plaintes relatives à la conduite ont été jugées fondées. Parmi celles-ci, 81 ont été jugées de moindre gravité, et 26 autres, graves.

D'avril 2010 à mars 2011, 3 plaintes sur les politiques et les services se sont terminées par des mesures, alors que pour 27 autres plaintes de ce type, aucune mesure n'a été prise.

RÉVISIONS ET APPELS

Il n'y a aucun droit de révision concernant les décisions rendues par le BDIEP. Il s'agit d'un organisme neutre et indépendant, et ses décisions sont définitives.

Si après enquête, une plainte est jugée sans fondement ou de moindre gravité et si le plaignant est en désaccord avec cette décision, ce dernier peut demander au BDIEP de revoir la décision. Il dispose de 30 jours à partir du jour où il est avisé du résultat de la plainte.

Lorsque le Bureau reçoit une demande de révision d'une décision, il met sur pied un comité pour évaluer tout le dossier d'enquête. Ce comité est formé de membres de l'unité des enquêtes, de l'unité de gestion des causes, de l'unité des services juridiques et du directeur. Si, lors de l'examen, le BDIEP est d'accord avec le plaignant, il indique au chef de police ou au commissaire de la Police provinciale de l'Ontario la façon de traiter la plainte. Si le BDIEP est d'accord avec la décision du chef ou du commissaire, le plaignant est informé de la raison de la décision. La décision du BDIEP est définitive.

D'avril 2010 à mars 2011, le Bureau a reçu 126 demandes de révision. S'y ajoutent 58 autres demandes provenant de 2009-2010.

Dans les affaires où un agent a fait l'objet de mesures disciplinaires, le plaignant non satisfait des résultats de l'audience disciplinaire peut interjeter appel devant la Commission civile de l'Ontario sur la police. Cette Commission est un organisme indépendant du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.

Si une personne a déposé une plainte contre une politique ou un service et qu'elle est insatisfaite de la conclusion de l'enquête, elle peut interjeter appel devant la commission des services policiers de la région où a eu lieu l'incident.

SANCTIONS ET AUDIENCES DISCIPLINAIRES

Les mesures ou les audiences disciplinaires ne sont pas du ressort du BDIEP. Ces audiences sont tenues par des agents des audiences nommés par les chefs de police. Les mesures disciplinaires sont imposées par les chefs de police.

La *Loi sur les services policiers* fournit des indications sur l'imposition de mesures appropriées pour les inconduites et dresse une liste des sanctions et des mesures qui peuvent être imposées, soit les suivantes :

- Réprimande;
- Ordre de recevoir des conseils professionnels ou de suivre un traitement ou une formation;
- Ordre de participer à un programme ou à une activité;
- Retrait de paie ou de congés;
- Suspension sans rémunération;
- Rétrogradation;
- Congédiement.

Parmi les sanctions pour les plaintes concernant les comportements de moindre gravité, on peut citer des excuses, des explications par un cadre du service policier ou une réprimande. Elles peuvent également prendre la forme d'un ordre de recevoir des conseils professionnels, de suivre un traitement ou une formation ou de participer à un programme ou à une activité. L'agent peut même se faire retirer des heures de paie ou de congé ou être suspendu sans rémunération.

Les sanctions pour les plaintes jugées graves varient entre le retrait d'heures de paie, la suspension, la rétrogradation et le congédiement.

En 2010-2011, 26 constats graves et 10 constats de moindre gravité ont mené à la tenue d'audiences disciplinaires.

Lors de la tenue d'une audience disciplinaire, le chef de police concerné ou la commission des services policiers doit fournir au BDIEP une copie de la décision de l'audience. Conformément aux lois, ces décisions doivent être publiées sur le site Web du BDIEP.

Au 31 mars 2011, le BDIEP avait reçu une (1) décision de ce genre et l'a publiée sur son site Web. Dans neuf autres cas

impliquant des constats de moindre gravité, les services de police concernés n'ont toujours pas indiqué au BDIEP si l'affaire irait en audience disciplinaire ou si des mesures seraient imposées sans recours à une audience.

Les résultats d'une audience disciplinaire peuvent être portés en appel devant la Commission civile de l'Ontario sur la police.

NOTES EXPLICATIVES ▶

Aucun droit de révision
Demande de révision au sujet d'une plainte pour laquelle le BDIEP a mené enquête. Il n'y a aucun droit de révision des décisions rendues par le BDIEP.

Réouverture de l'enquête par suite d'une demande de révision
Le service ouvre à nouveau l'enquête à la suite d'une demande de révision.

Décision révisée par le comité
Le comité du BDIEP a révisé une décision déjà rendue : par exemple, une plainte non fondée devient fondée ou une plainte jugée de moindre gravité devient grave.

Renvoi pour la tenue d'une deuxième enquête
Après une première demande de révision, la plainte est renvoyée au service de police pour la tenue d'une deuxième enquête. Si, après cette nouvelle enquête, une nouvelle demande de révision est déposée, le dossier de la plainte pourrait être renvoyé encore une fois au service de police pour la tenue d'une autre enquête.

Renvoi pour l'obtention d'autres renseignements
Après une demande de révision, le BDIEP peut conclure qu'il a besoin d'informations supplémentaires pour rendre une décision.

DEMANDES DE RÉVISION EN 2010-2011

	Plaintes de 2009-2010	Plaintes reçues en 2010-2011	Total
Demandes de révision reportées en 2010-2011	58		
Demandes de révision reçues en 2010-2011		126	
Total des demandes de révision ouvertes au cours de 2010-2011			184

RÉPARTITION DES DEMANDES D'EXAMEN

Demandes de révision - Pas de comité d'examen - Dossier clos	3	7	10
Aucun droit de révision	0	4	4
Déposée en retard	2	0	2
Retirée	1	1	2
Abandon	0	1	1
Nouvelle enquête du service - Demande de révision	0	1	1
Demandes de révision menées à terme et closes	48	19	67
Demande initiale			
- Décision du chef de police confirmée	41	16	57
- Changement de décision	1	0	1
- Nouvelle enquête exigée	4	3	7
- Enquête retenue par le BDIEP	1	0	1
Deuxième demande			
- Décision du chef de police confirmée	1	0	1
- Changement de décision	0	0	0
- Renvoi pour obtenir plus d'informations	0	0	0
- Renvoi pour une deuxième enquête	0	0	0
- Enquête retenue par le BDIEP	0	0	0
Demandes de révision transférées pour 2011-2012	7	100	107
Demande initiale			
- Renvoi pour obtenir plus d'informations	0	0	0
- En attente des résultats de l'enquête	0	20	20
- Le personnel a complété l'examen du dossier de l'enquête	6	80	86
Deuxième demande			
- Renvoi pour obtenir plus d'informations	0	0	0
- En attente du dossier de l'enquête ou d'informations supplémentaires	0	0	0
- Le personnel a terminé l'examen du dossier de l'enquête	1	0	1

POUVOIRS DU BDIEP

POUVOIRS DE TRAITEMENT

Conformément au paragraphe 72(1) de la *Loi sur les services policiers*, le directeur indépendant de l'examen de la police a le pouvoir de traiter toutes les plaintes, qu'elles soient graves ou non, à partir du moment où la plainte a été renvoyée à un chef de police jusqu'à la tenue de l'audience disciplinaire. D'autre part, le directeur peut prendre toute mesure qu'il juge nécessaire ou exiger qu'elle soit prise.

Conformément à la *Loi sur les services policiers*, le directeur peut également ordonner la tenue d'une audience et demander à la Commission civile de l'Ontario sur la police de tenir une audience visant un chef de police ou un chef adjoint.

PERQUISITION ET SAISIE

Le BDIEP a le pouvoir :

- de fouiller les locaux et les véhicules de la police avec ou sans mandat de perquisition et de saisie;
- de fouiller d'autres endroits avec un mandat;
- d'assigner des personnes à comparaître ou à produire des pièces, conformément à la *Loi sur les enquêtes publiques*.

INFRACTIONS

En vertu de *Loi de 2007 sur l'examen indépendant de la police*, les infractions suivantes ont été créées :

- Harcèlement, coercition ou intimidation liée à une plainte;
- Entrave ou obstruction intentionnelles ou communication de faux renseignements au directeur indépendant de l'examen de la police ou à un enquêteur;
- Tentatives d'application d'une des infractions susmentionnées.

Aucune poursuite pour une de ces infractions ne peut être entamée sans le consentement du procureur général de l'Ontario.

VÉRIFICATIONS DE GESTION

Veillant à ce que les politiques et les services de police répondent aux besoins du public qu'ils servent, le BDIEP peut demander qu'une commission des services policiers, à ses propres frais, présente un rapport de vérification de gestion. Ce type de vérification porte sur la façon dont un service de police traite les plaintes du public. Elles comprennent une vérification du service fourni par la commission. Ces vérifications sont réalisées par un vérificateur indépendant, aux frais de la commission et possiblement sous l'autorité du BDIEP. Le BDIEP rendra les résultats de toutes ces vérifications accessibles au public.

EXAMENS SYSTÉMIQUES

Le BDIEP peut mener des enquêtes sur des problèmes systémiques que relèvent les plaintes du public; il s'efforcera alors de trouver des solutions aux problèmes systémiques et permanents d'un service policier.

LE POINT SUR L'EXAMEN SYSTÉMIQUE DU G20

Les 26 et 27 juin 2010, la Ville de Toronto a accueilli le quatrième sommet international réunissant les dirigeants de 20 États du monde, communément appelé le G20. Pour assurer la sécurité du G20 et aussi celle du G8 qui a eu lieu le 25 juin 2010 à Huntsville, en Ontario, on a fait appel à 20 000 agents de police et agents de sécurité de partout au Canada.

Cet événement a attiré des protestataires du pays et du monde entier. Ces protestataires se sont rassemblés pour faire des démonstrations au cours de la semaine précédant la tenue des sommets. Ces démonstrations, pour la plupart, étaient pacifiques et respectueuses de la loi.

Au cours de l'après-midi du samedi 26 juin, un groupe d'anarchistes dont certains membres auraient fait usage de tactiques apparentées au « Black Bloc », commence à commettre des actes violents. Les images diffusées par les médias montrent les commerces vandalisés du centre-ville de Toronto; huit véhicules de la police identifiés et non identifiés sont endommagés ou détruits, et des agents de police subissent des agressions. D'après les reportages, les tactiques de la police auraient changé à ce moment, donnant lieu à l'arrestation de plus de 1 100 personnes. On rapporte également des fouilles aléatoires et la détention de foules, en différents endroits : des agents de police auraient encerclé et retenu des gens pendant de longues périodes.

Les événements qui se sont produits au cours du G20 ont créé beaucoup d'inquiétude au Canada. Le 22 juillet 2010, le BDIEP a annoncé qu'il procéderait à un examen systémique

des questions soulevées par les plaintes du public liées au sommet du G20 à Toronto. À ce moment, le BDIEP avait déjà reçu près de 275 plaintes ayant trait aux événements du G20. Ce nombre s'élève maintenant à 357.

L'examen de ces plaintes a révélé des traits communs évidents. Le directeur a déterminé qu'un examen systémique du G20 était nécessaire pour dresser un bilan global des pratiques policières utilisées au cours de l'événement afin de formuler des recommandations visant leur amélioration.

Parmi les thèmes récurrents de ces plaintes, mentionnons les allégations de fouille aléatoire, d'arrestation illégale et de détention inconvenante ainsi que les problèmes liés à l'installation temporaire utilisée pour détenir les personnes arrêtées au cours du G20. Les résultats des enquêtes sur le G20 orienteront l'examen systémique du G20.

En plus des renseignements mis à jour dans le cadre des enquêtes, le BDIEP recueille des renseignements auprès de nombreux services de police de toute la province et du Canada. Il effectue en outre des entrevues avec des policiers et des civils qui ont été témoins des événements afin de se faire une opinion éclairée et non biaisée.

À la fin mars de 2011, le BDIEP avait mené plus de 425 entrevues avec des civils, des policiers et des témoins dans le cadre de l'examen systémique.

À ce jour, le BDIEP a reçu des dossiers de renseignements de la police, comprenant des documents faisant des milliers de pages, dont des documents sur la planification, la formation et les communications, des transcriptions de notes de commandement, des procès-verbaux de réunions, des photographies et des centaines d'heures de séquences vidéo filmées par des caméras de télévision en circuit fermé, des caméras de terrain et des caméras de l'installation temporaire de détention. Étant donné la quantité d'informations devant être triées, cataloguées et analysées

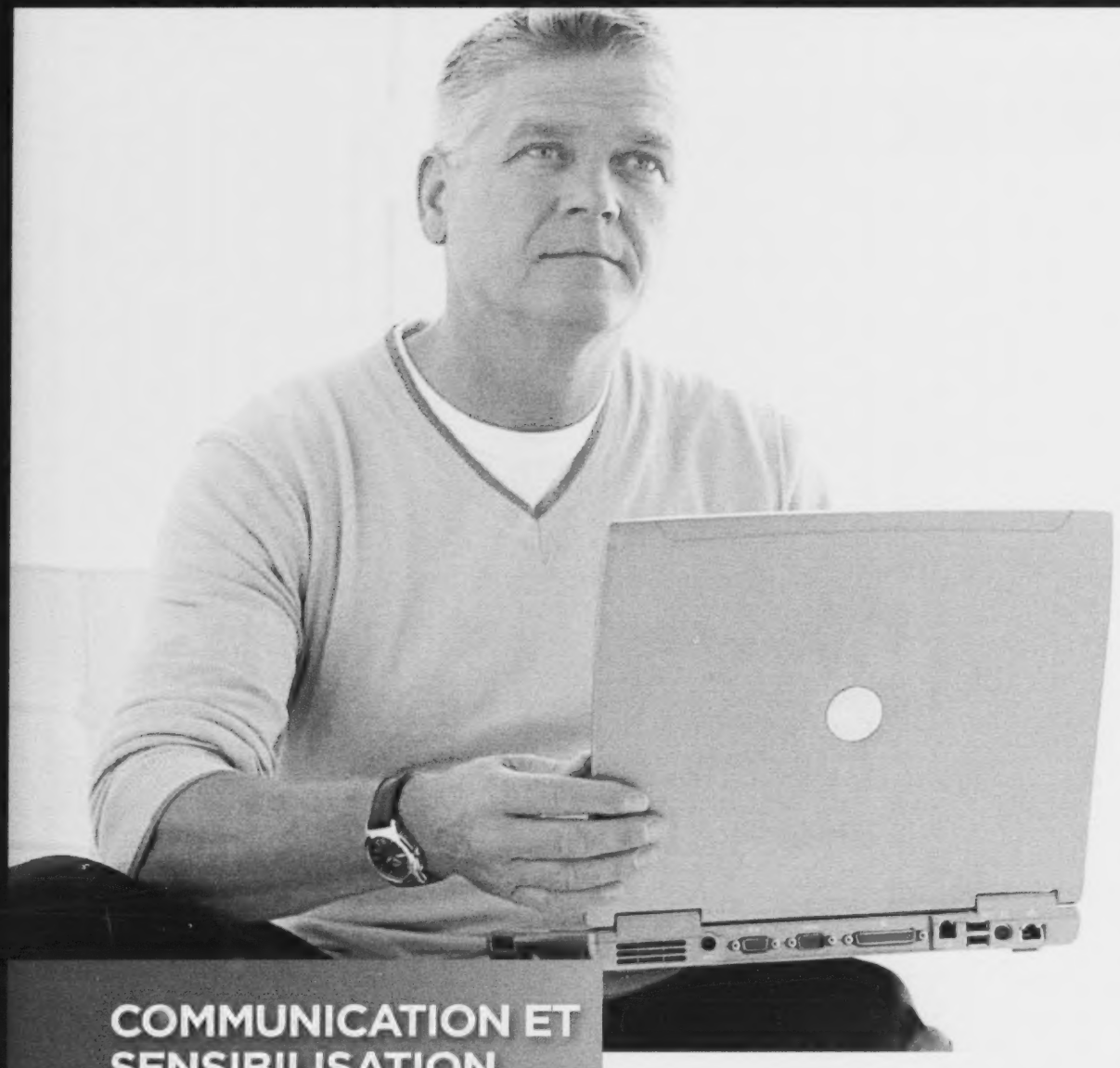
rapidement, la tâche était colossale. Le BDIEP poursuit ses démarches pour obtenir des renseignements et, en même temps, les enquêtes révèlent de nouvelles informations.

Le directeur et l'équipe du G20 mettent beaucoup d'effort à l'analyse de ces informations pour produire un rapport significatif. Les recommandations de ce rapport viseront à améliorer le maintien de l'ordre au cours des manifestations de grande envergure.

EXAMEN DES CAS SE RAPPORTANT AU BLOC CELLULAIRE DU SERVICE DE POLICE D'OTTAWA

En novembre 2010, un juge de la Cour de justice de l'Ontario a transmis à un journal d'Ottawa une séquence captée en 2008 par une vidéo de surveillance dans laquelle des agents du service d'Ottawa fouillent violemment une femme à nu dans un bloc cellulaire. Cet incident a mis en lumière d'autres allégations d'abus au bloc cellulaire. En réponse, le chef de police du service d'Ottawa, M. Vern White, a ordonné l'examen des cas non réglés en lien avec le bloc cellulaire pour déterminer ceux qui devraient faire l'objet d'une enquête indépendante par la Police provinciale de l'Ontario.

En décembre 2010, le Service de police d'Ottawa a demandé la participation du BDIEP pour examiner une série d'affaires en rapport avec le bloc cellulaire et des plaintes du public afin de déterminer si ces dossiers devraient faire l'objet d'une enquête indépendante. Neuf de ces dossiers ont été confiés au BDIEP. Le directeur indépendant de l'examen de police a étudié ces cas et présenté ses conclusions et ses recommandations au Service de police d'Ottawa en février 2011.



COMMUNICATION ET SENSIBILISATION

La *Loi sur les services policiers* précise que le BDIEP doit mettre à la disposition du public des renseignements sur le système de traitement des plaintes du public et un service pour aider les membres du public à déposer une plainte.

SITE WEB

Le site Web du BDIEP constitue un guichet unique pour obtenir des renseignements exhaustifs sur le système de traitement des plaintes du public, les lois applicables et le processus de dépôt d'une plainte, y compris le dépôt en ligne. On y affiche les annonces faites par le directeur, ainsi que des brochures téléchargeables, les rapports annuels, les examens systémiques et les audiences disciplinaires. On y trouve également des renseignements sur le système de plaintes qui s'adressent aux services policiers et à leurs commissions.

De plus, le site Web est bilingue et répond aux normes gouvernementales en matière d'accessibilité; à titre d'exemple, il est compatible avec les lecteurs d'écrans utilisés par les personnes malvoyantes. Le site présente une interface très conviviale que d'autres instances au pays ont cherché à reproduire.

Grâce à la rétroaction reçue du public et de la police, le site Web du Bureau est continuellement mis à jour. Au cours de la dernière année, des renseignements ont été ajoutés à l'intention des commissions des services policiers de même que des informations sur

le programme de sensibilisation et d'éducation. Au cours de l'année qui vient, il est prévu d'ajouter au site Web un sondage sur le processus de plaintes, le calendrier des activités de sensibilisation et les commentaires sur les présentations.

BROCHURES ET AFFICHES

Les brochures du BDIEP décrivent dans un langage simple le processus de traitement des plaintes et ce à quoi on peut s'attendre. Toutes les brochures sont disponibles en gros caractères ou en version audio, sur demande. Quatre brochures sont offertes en français et en anglais :

1. Étape par étape : Comment déposer une plainte contre la police
2. Traiter votre plainte par la résolution locale
3. Comment présenter une demande de révision
4. Consultez-nous.

De plus, la brochure générale *Consultez-nous* est offerte en huit autres langues, soit le hindi, le panjabi, l'ourdou, le tagalog, le tamoul, le chinois, l'ukrainien et le russe.

Le Bureau veille à ce que ses brochures soient disponibles dans le plus grand nombre d'endroits possible en Ontario, notamment plus de 70 centres de ServiceOntario, tous les commissariats provinciaux, régionaux et municipaux, de nombreux centres communautaires et cliniques d'aide juridique, sans oublier les locaux du BDIEP. De plus, il est possible de les télécharger en ligne ou de les recevoir par la poste.

En 2011-2012, nous prévoyons distribuer des brochures du BDIEP dans 30 autres centres de ServiceOntario.

Le BDIEP a travaillé avec le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels pour élaborer un processus à l'intention des personnes incarcérées dans les centres correctionnels; ce processus leur donnerait accès aux formulaires et aux brochures du BDIEP et un numéro sans frais (1-800), ce qui leur permettrait d'obtenir des informations sur la formulation d'une plainte sur la conduite de policiers, des politiques ou des services. Tous les centres correctionnels de la province ont reçu des affiches sur lesquelles figure le numéro de téléphone sans frais du BDIEP.

En 2010, le Bureau a conçu une série d'affiches qui ont été distribuées aux organismes communautaires et aux services de police partout en Ontario.

RENSEIGNEMENTS

Pour obtenir des renseignements sur le BDIEP, il suffit de consulter la foire aux questions sur le site Web, d'appeler le Bureau, d'envoyer une télécopie, d'envoyer une lettre par la poste ou de se présenter en personne. Les membres du public peuvent encore envoyer leurs questions ou commentaires par courriel à l'adresse générale OIPRD@ontario.ca, et le Bureau leur fera parvenir une réponse. Veuillez garder à l'esprit que les plaintes doivent être formulées au moyen du formulaire du BDIEP et non par courriel à l'adresse générale.

En 2010-2011, le Bureau a reçu plus de 580 demandes de renseignement que le public lui a fait parvenir à son adresse générale de courriel.

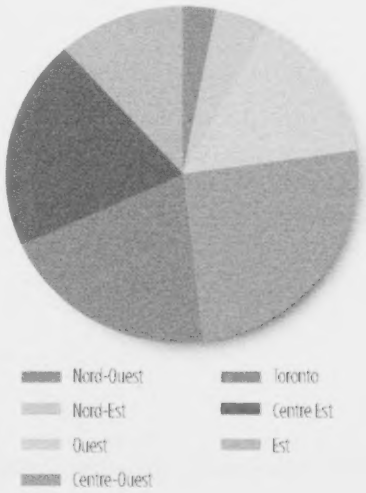
L'unité des renseignements répond aussi aux demandes des médias. En 2010-2011, l'unité a reçu plus de 150 demandes de la part des médias.

SENSIBILISATION ET ÉDUCATION

La sensibilisation et l'éducation contribuent de façon très importante au succès du BDIEP. Elles permettent au BDIEP de veiller à ce que les membres de la communauté et de la police comprennent le fonctionnement du processus de plaintes. De plus, nos programmes de sensibilisation et d'éducation permettent de mieux faire connaître le système de traitement des plaintes et de générer plus de confiance, d'ouverture et de respect, et ce, tant au sein des services de police que dans la population. Le Bureau reconnaît l'existence de divers problèmes en Ontario, et ses conseillers en éducation et en sensibilisation veillent à ce que les services soient les mêmes pour les Ontariennes et Ontariens de toute la province.

En 2010-2011, les conseillers en éducation et en sensibilisation du BDIEP ont fait des présentations dans 168 organismes communautaires et de service, services de police et commissions des services policiers dans toute la province. Ils ont également participé à plusieurs conférences et ateliers, et visité plus de 175 organismes communautaires, bibliothèques, bureaux de député (provincial et fédéral) afin de leur remettre du matériel de communication sur le BDIEP.

Présentations de Sensibilisation et d'Éducation par Région



En 2010-2011, le directeur indépendant de l'examen de la police a fait environ 30 présentations et discours et assisté à diverses conférences, dont :

- la conférence annuelle de l'Ontario Association of Police Services Boards;
- la conférence « The Law of Policing » de l'Institut Canadien;
- la conférence annuelle de l'Association des étudiants noirs en droit du Canada;
- la conférence de la Law Union of Ontario;
- la conférence annuelle de l'Association canadienne de surveillance civile du maintien de l'ordre.

Le BDIEP est membre de l'Association canadienne de surveillance civile du maintien de l'ordre, un organisme national à but non lucratif formé d'individus et d'organismes participant à la surveillance des agents de police au Canada. Le directeur du BDIEP assiste

depuis 2008 aux conférences annuelles de l'Association. Celle-ci s'efforce de faire progresser l'idée, les principes et la mise en pratique de la surveillance civile du maintien de l'ordre partout au Canada et à l'étranger.

RELATIONS AVEC LES INTERVENANTS

Le BDIEP compte parmi ses intervenants les services policiers, le public en général, les collectivités et les médias. Il travaille de façon continue avec eux pour comprendre leurs problèmes et leurs inquiétudes et cherche à forger des relations solides par une communication efficace. Notre but est de créer un environnement de confiance, de coopération et de collaboration avec tous nos intervenants.

En 2010-2011, le BDIEP a créé un manuel sur ses procédures et politiques à l'intention des services de police, collaboré avec le Réseau ontarien d'éducation juridique sur des projets axés sur l'éducation juridique des jeunes, et participé aux consultations interministérielles organisées par le ministère de l'Éducation sur l'examen du curriculum.

À l'heure actuelle, nous collaborons avec l'Ontario Association of Police Services Boards à la rédaction d'une portion du module d'apprentissage en ligne sur le BDIEP à l'intention des membres des commissions des services policiers.

Le Bureau travaille aussi en avec ses intervenants par l'entremise de comités de ressources régionaux relevant du directeur.

En 2010-2011, nous avons mis sur pied sept comités sur les ressources relevant du directeur, un pour chacune des régions de l'Ontario. Les membres de ces comités, qui proviennent de divers groupes communautaires et services policiers, donneront leurs commentaires au directeur sur le système de traitement des plaintes du public et présenteront des suggestions pour améliorer la prestation de ses services. Les comités transmettront de précieux commentaires au BDIEP afin que ce dernier s'améliore constamment et qu'il réponde aux besoins de ses intervenants.

RÉTROACTION

La rétroaction nous permet de déterminer si des améliorations peuvent être apportées au système de traitement des plaintes du public. Le Bureau invite tous les participants aux programmes de sensibilisation et d'éducation ainsi que tous ceux qui ont été impliqués dans le processus des plaintes à lui fournir leurs commentaires, le tout, dans une optique d'amélioration continue.

Nous avons élaboré un formulaire de rétroaction que nos conseillers en sensibilisation et en éducation présentent à ceux qui assistent aux présentations sur le BDIEP. Cette rétroaction permet d'assurer au Bureau qu'il répond aux besoins des intervenants et d'améliorer la prestation du système de plaintes du public.

En 2010-2011, le Bureau a mis au point un sondage automatisé en ligne pour recueillir la rétroaction des personnes ayant déposé une plainte en ligne. Ce sondage sera mis en œuvre en 2011-2012.

« Il est bon de savoir qu'un tel processus existe. Nous devons traiter avec beaucoup de clients provenant de tous les milieux, et je me rends compte à quel point ces informations nous sont essentielles. »

« Plus il y aura de gens qui auront entendu ces informations, mieux ce sera. »

« Qu'on nous donne des exemples du passé, de façon anonyme, si nécessaire, car cela nous aiderait à comprendre le fonctionnement du système, particulièrement les résultats. »

« Le simple fait de savoir que le BDIEP existe est utile. Nous pouvons maintenant faire connaître à nos clients les options qui leur sont offertes. »

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

DOTATION

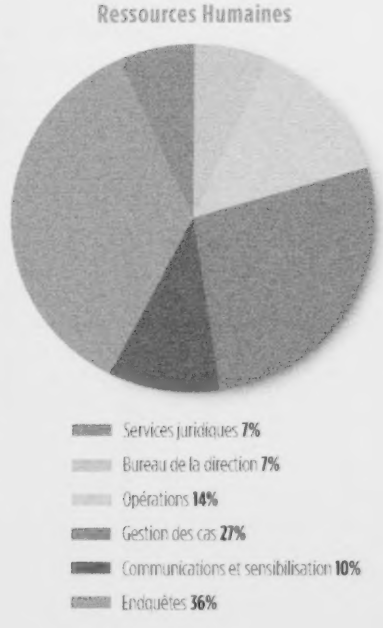
Lors de sa mise sur pied, le BDIEP a reçu une allocation pour l'embauche de 50 employés à temps plein. En 2010-2011, en raison des restrictions budgétaires, le Bureau a perdu un poste.

À la fin de l'exercice 2010-2011, le BDIEP comptait 49 employés à plein temps ainsi que 10 postes temporaires pour s'acquitter de la charge de travail supplémentaire en lien avec les enquêtes du G20, les enquêtes régionales et les demandes de révision.

Les principales unités opérationnelles du BDIEP sont :

1. Bureau de la direction
2. Gestion des cas
3. Enquêtes
4. Services juridiques
5. Communications et sensibilisation
6. Opérations.

En 2010-2011, le personnel du BDIEP était réparti comme suit :



BUREAU DE LA DIRECTION

Le bureau de la direction est composé du directeur indépendant de l'examen de la police (nommé par décret), d'un chef des opérations, d'un adjoint de direction et d'un adjoint administratif. Leur travail consiste à :

- fournir l'orientation à suivre et prendre des décisions conformes au mandat, aux pouvoirs et au rôle du BDIEP pour ce qui touche aux enquêtes, aux audiences publiques, aux examens de politiques et de services policiers;
- assurer la communication et la surveillance lors de l'examen des chefs de police et des processus disciplinaires découlant d'une plaine du public;
- proposer des orientations stratégiques et opérationnelles.

GESTION DES CAS

Cette unité que dirige le gestionnaire principal des cas et registraire est formée de 15 assistants à l'accueil et aux demandes de renseignement et coordinateurs de cas. Leur travail consiste à :

- permettre le dépôt de plaintes au comptoir d'accueil et par voie électronique;
- s'occuper des contacts avec le public et lui fournir de l'aide avec les plaintes en anglais et en français;
- assurer le tri à la réception et le suivi des plaintes jusqu'à la fin du processus;
- créer et maintenir des processus de présentation de rapports sur les dossiers et la gestion de cas;
- évaluer les délais prescrits ainsi que le type, la nature et le bien-fondé des plaintes; déterminer la pertinence d'autres lois ou instances pour la résolution de cas;
- déterminer s'il y a lieu de mener une enquête et nommer un enquêteur, le cas échéant;
- procéder aux examens d'enquêtes menées par la police.

Depuis son ouverture il y a 18 mois, des changements ont été apportés au sein de l'unité de la gestion de cas pour tenir compte du nombre de cas.

Un plus grand nombre d'employés sont maintenant affectés à la coordination des cas, à l'accueil et aux demandes de renseignements, et l'unité a modifié ses politiques. L'augmentation du nombre d'employés affectés à la gestion des cas fait suite à la croissance du volume et du niveau de complexité des plaintes reçues. L'expérience aidant, l'équipe a pu se réajuster pour respecter l'échéancier véritable et rendre ses procédés plus efficaces.

ENQUÊTES

L'unité des enquêtes que dirige un gestionnaire est formée de neuf enquêteurs à temps plein hautement qualifiés et expérimentés. Ils ont été recrutés tant au sein de la population en général que du milieu policier. Les enquêteurs civils tirent leur expérience d'organismes enquêteurs comme Le Bureau du Tuteur et curateur public, et les enquêteurs recrutés en milieu policier ont servi dans des unités responsables des normes professionnelles. D'avril 2010 à mars 2011, cinq enquêteurs étaient des civils et quatre étaient issues du milieu policier. La création d'un poste de chef d'équipe est due à l'accroissement des effectifs. L'unité des enquêtes a la responsabilité :

- de superviser les enquêtes menées à l'externe par des services de police;
- d'entreprendre des enquêtes indépendantes sur les plaintes relatives à la conduite des policiers;
- de vérifier et d'analyser la gestion des plaintes de la population par les services de police;
- de mener des enquêtes liées à des problèmes systémiques à la suite de plaintes du public.

SERVICES JURIDIQUES

L'unité des services juridiques est composée d'un avocat principal, de deux avocats et d'un secrétaire légiste. Elle est une composante essentielle des opérations au quotidien, car ses conseils juridiques viennent en aide à toutes les unités du BDIEP. L'unité des services juridiques :

- offre des conseils juridiques intégrés et des services connexes au directeur et aux autres membres du personnel du BDIEP;
- évalue la situation et formule des recommandations pour la poursuite des enquêtes;
- offre un soutien juridique aux enquêteurs relativement aux droits reconnus par la loi, à l'étendue du pouvoir et à l'interprétation des lois et des règlements;
- offre une aide juridique à l'unité d'accueil et de gestion des cas;
- contribue aux examens et recommande un plan de règlement extrajudiciaire ou à l'amiable des différends (p. ex. la médiation);
- représente le BDIEP lors des appels devant la Commission civile de l'Ontario sur la police, la Cour divisionnaire et d'autres instances;
- contribue au travail juridique et d'élaboration des politiques et assure la liaison avec le ministère du Procureur général et les autres ministères.

COMMUNICATIONS ET SENSIBILISATION

L'unité des communications et de la sensibilisation que dirige un gestionnaire est formée d'un consultant en communications et de quatre conseillers régionaux en sensibilisation. Cette unité :

- est responsable de la planification stratégique, des relations avec les médias et de la sensibilisation du public, des communications et des relations avec les intervenants;
- gère les nouveaux médias, notamment le site Web du BDIEP;
- s'occupe de la correspondance externe et interne et gère les événements;
- élabore et met en œuvres des programmes d'éducation et de sensibilisation sur le processus de traitement des plaintes du public et le BDIEP auprès des collectivités et de la police;
- met sur pied les comités régionaux sur les ressources relevant du directeur et anime leurs réunions.

OPÉRATIONS

L'unité des opérations est dirigée par le directeur général des opérations, qui supervise huit employés s'occupant des finances, des ressources humaines, des installations, de la technologie de l'information, de l'analyse et de la formation. Elle est en charge :

- des services financiers, des ressources humaines, des fonctions administratives, de la conformité, de la gestion et de la rétention des connaissances et de l'information;
- de la technologie et de la gestion de l'information nécessaire pour supporter le système informatique de gestion des cas, le système de correspondance entre le BDIEP et la police et le dépôt en ligne de plaintes; des technologies spécialisées pour le centre de réception des appels et de

l'infrastructure de base pour contribuer à la productivité bureautique, ce qui comprend les services de réseau, de voix et de télécommunications, le soutien sur place, les ordinateurs de bureau et les portatifs pour la tenue d'enquêtes sur le terrain);

- des installations;
- de la formation, de l'éducation et des communications à l'interne.

INSTALLATIONS

En 2010-2011, le BDIEP a obtenu le reste de l'espace qui lui était alloué, soit 2 000 pieds carrés de locaux tout près de son bureau actuel. Ces nouveaux locaux sont suffisamment grands pour accueillir l'effectif qui lui manque. Ce projet devrait se terminer au printemps 2011.

Sur un autre étage de l'immeuble du BDIEP, situé au 655, rue Bay, des locaux sont réservés aux enquêtes de l'examen systémique du G20.

FORMATION

La réussite d'une organisation repose sur ses membres. Le BDIEP peut compter sur un personnel fort dévoué et il s'engage à contribuer à son épanouissement et à son perfectionnement continu.

En 2010-2011, le BDIEP a mis sur pied un comité sur la diversité, l'inclusion et la participation des employés, lequel sera chargé d'élaborer et de mettre en œuvre des initiatives visant à sensibiliser les employés sur la diversité et l'inclusion. L'objectif du BDIEP est de veiller à ce que la diversité et l'inclusion soient au cœur des décisions stratégiques qui sont prises à tous les échelons de l'organisation.

La formation donnée au personnel a touché à de sujets comme la *Loi sur les services policiers*, la gestion des conflits et la gestion des cas. De plus, les membres du personnel du Bureau prennent part régulièrement à des séances qui leur permettent de mettre à niveau ou d'améliorer leurs compétences dans leur domaine professionnel respectif et en matière de service à la clientèle.

Le BDIEP accorde de l'importance et de la valeur à la conciliation travail-vie. Pour que les initiatives de conciliation travail-vie soient fructueuses, chacun doit y mettre du sien; c'est pourquoi un réseau d'apprentissage interne a été créé et permet d'offrir au personnel des occasions d'apprentissage sur des sujets d'intérêt qui ne sont pas liés au travail.

INTERVENANTS INTERNES

Afin d'offrir des services efficacement, le Bureau travaille en collaboration avec d'autres organismes gouvernementaux.

- ServiceOntario entrepose les imprimés du BDIEP et les distribue dans toute la province.
- Le ministère du Procureur général fournit :
  - des conseils sur la présentation de rapports financiers, l'approvisionnement, les ressources humaines et les politiques;
  - des services d'hébergement.
- Le ministère des Transports fournit le parc de véhicules pour les enquêtes.
- La Division des services technologiques pour la justice le soutien technique nécessaire aux projets de TI.
- Le ministère des Finances effectue une vérification annuelle de l'organisme.

DÉPENSES

2010 / 2011

Le budget initial	8 445 200 $
Le budget révisé	5 299 000 $

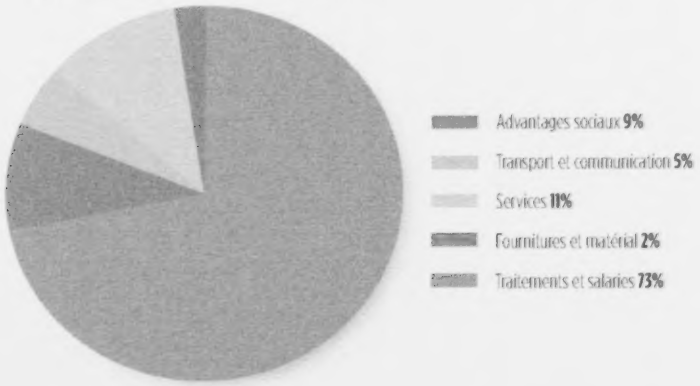
Le total des dépenses de l'exercice prenant fin le 31 mars 2011 s'élève à ..... 5 394 622 $

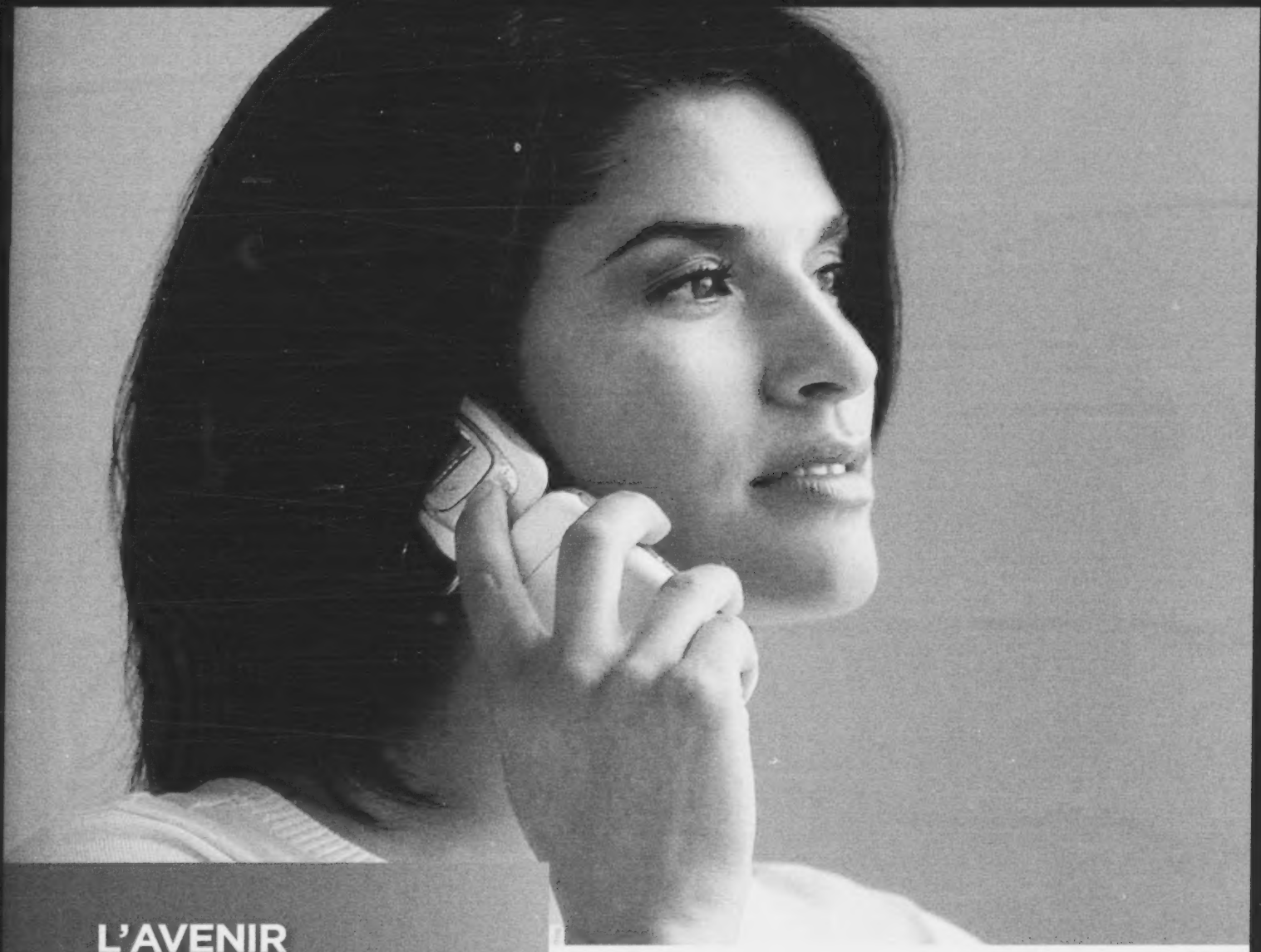
DÉPENSES DE 2010-2011

Traitements et salaires	3 886 589 $	73%
Avantages sociaux	489 010	9%
Transports et communications	279 284	5%
Services	609 748	11%
Fournitures et matériel	129 991	2%
TOTAL	**5 394 622 $**	**100%**

L'écart entre le budget initial et les dépenses encourues se trouve surtout dans la catégorie de dépenses liées aux services puisque les programmes de sensibilisation et de médiation en étaient encore à la phase initiale. L'agrandissement des installations et les améliorations locatives ont été reportés à 2011-2012. Mentionnons également qu'il y a eu peu d'occasions de mettre en œuvre le modèle régional d'enquêtes de paiement à l'acte, ce qui a forcé l'utilisation des autres modèles d'enquêtes.

Répartition des Dépenses 2010-2011





L'AVENIR

- Le Bureau s'attend à ce qu'on fasse davantage appel à ses services au cours de la prochaine année.
- En raison de la rétroaction provenant des corps policiers, le Bureau a adopté des délais plus réalistes pour les enquêtes; en effet, ceux-ci sont passés de 90 à 120 jours.
- Le BDIEP est en train d'élaborer des études des temps et mouvements pour comprendre l'incidence de l'accroissement du nombre de plaintes et du temps requis pour les processus d'accueil, de tri et d'évaluation sur la charge de travail du personnel.

En 2010-2011, le BDIEP a mis sur pied un programme pilote d'assurance qualité pour effectuer un examen interne de ses activités. Le programme sera étendu à toutes les unités du secteur opérationnel pour assurer partout un service de qualité. Ce programme comporte les mesures suivantes :

- Effectuer chaque semaine un examen des décisions prises par le BDIEP en rapport avec les plaintes pour assurer leur conformité avec ses politiques et procédures.
- Recueillir la rétroaction des participants au processus des plaintes et celle des personnes qui assistent aux présentations de sensibilisation afin d'améliorer la prestation des services actuels.
- Surveiller continuellement la conformité du Bureau aux directives, politiques et procédures principales pour veiller à ce que les bons contrôles soient en place et en assurer l'efficacité.
- Assurer l'utilisation efficace des ressources en vue de soutenir les programmes et les activités du Bureau.

Le BDIEP est en train d'établir un programme de services de médiation, et ce, dans le but d'offrir des solutions de remplacement à la résolution locale ou au règlement à l'amiable. Nous menons actuellement des consultations auprès des spécialistes en médiation de la communauté afin de mettre au point un programme misant sur un modèle de médiation axé sur l'animation et la transformation.

Au cours de la phase pilote, la médiation sera offerte comme une option pour la résolution locale. Il faudra que les deux parties consentent à l'option de la résolution locale et à celle de faire participer un médiateur.

Le programme de services de médiation rendra les processus de résolution locale et de règlement à l'amiable plus efficaces et efficients, sans compter qu'il permettra de nouer des relations entre le public et la police.

Au cours de l'année prochaine, le Bureau prévoit développer son programme d'assurance qualité en vue de réaliser des économies et d'améliorer la prestation de ses services. Ce programme permettra d'examiner les processus et les procédures de la gestion des cas, y compris le système en ligne, et les changements nécessaires seront mis en œuvre pour que le modèle de gestion des cas soit amélioré constamment. L'équipe d'assurance qualité a déjà fait état de changements importants à apporter au système de gestion des cas, lesquels permettront d'améliorer l'acheminement et la gestion des plaintes. Une partie du programme comprendra l'établissement d'échéances fermes et le suivi de nos réussites à atteindre ces mesures de rendement. Je vais inclure ces résultats dans le prochain rapport annuel.

L'équipe de communication, de sensibilisation et d'éducation met au point la phase deux de notre stratégie, qui comprend la mise en œuvre complète des comités sur les ressources relevant du directeur et l'élaboration de nouveaux programmes d'éducation à l'intention des intervenants. Au cours de la phase deux, le Bureau continuera à rejoindre les intervenants qui ne connaissent pas le système de traitement des plaintes du public. Il offrira également des programmes éducatifs à l'intention des intervenants qui connaissent l'existence du Bureau, mais qui doivent avoir une connaissance plus détaillée du système de traitement des plaintes du public. À mesure que le programme évoluera, le BDIEP offrira des possibilités diversifiées de communication, de sensibilisation ou d'éducation afin de répondre aux besoins des divers intervenants de toute la province.

Fort de ses dix-huit mois d'expérience, le BDIEP entre dans un nouveau stade de croissance. Je suis déterminé à offrir des services améliorés, des économies et une programmation qui répond aux besoins des intervenants de l'Ontario. Je suis enthousiaste à l'idée d'entreprendre la nouvelle année, qui apportera son lot de nouvelles possibilités au BDIEP et une plus grande expérience.

FAISANT DE CONNEXIONS
ANNEXE

Total des Plaintes Déposées du 1er Avril 2010 Au 31 Mars 2011

Plaintes Rejetées

Plaintes Admises et Closes

Total des Plaintes Admises par Région

Plaintes Non Triées au 31 Mars 2011

Nombre de Plaintes Admises sur la Conduite par Région

Nombre de Plaintes Admises sur les Politiques ou les Services par Région

Suivi des Plaintes d'une Année à L'autre

Situation des Dossiers en Cours – Avril 2010 à Mars 2011

Décisions Rendues par Région - Plaintes sur la Conduite

Décisions Rendues par Région - Plaintes sur les Politiques et les Services

Demandes de Révision en 2010-2011

STATISTIQUES POUR CHAQUE SERVICE

	Nombre D'agents Assujettis à la Partie V De la Loi*	Résolutions Locales	Nombre de Plaintes Reçues du Public en 2010-2011	Nombre de Plaintes - Conduite	Nombre de Plaintes - Politique	Nombre de Plaintes - Service	Nombre de Plaintes Rejetées en 2010-2011	Nombre de Plaintes Admises en 2010-2011	Nombre de Plaintes Admises en 2009-2010	Aucune Violation Constatée	Allégations - Manquement au Devoir de Confidentialité	Allégations - Consommation de Drogue ou D'alcool Préjudiciable Au Devoir	Allégations - Pratique de Corruption	Allégations - Tromperie	Allégations - Conduite Déshonorante	Allégations - Opérations Irrégulières avec des Biens	Allégations - Insubordination	Allégations - Dommages aux Vêtements ou Au Matériel	Allégations - Manquement au Devoir	Allégations - Arrestation Illégale	Allégations - Exercice D'autorité Illégitime ou Inutile	Règlement à L'amiable	Abandons	Retraits	Problème de Compétence	Plaintes Non Fondées	Plaintes Fondées - de Moindre Gravité	Plaintes Fondées et Graves - Audiences	Aucune Mesure Prise (Politique ou Service)	Mesure Prise (Politique ou Service)	Enquêtes en Cours (31 Mars 2011)
Alymer	30	0	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Amherstburg	13	0	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Barrie	222	4	46	45	0	1	23	23	10	0	0	0	0	0	6	0	0	0	5	3	10	6	0	3	0	23	0	0	0	0	9
Belleville	87	0	23	22	0	1	16	7	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0	1	3	0	3	0	0	0	0	3
Brantford	158	0	31	29	1	1	14	17	3	0	0	0	0	0	6	0	3	0	2	0	16	0	0	4	0	27	0	0	0	0	8
Brockville	42	0	11	10	1	0	5	6	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	6	0	0	0	0	3
Chatham-Kent	165	0	21	17	1	3	11	10	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	2	0	2	0	0	1	0	5
Coburg	32	0	3	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Cornwall	91	0	18	16	1	1	6	12	1	0	0	0	0	0	11	0	0	0	12	1	2	1	0	0	0	20	6	0	0	0	8
Deep River	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dryden	21	0	4	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Police régionale de Durham	915	1	138	127	4	7	60	78	16	0	0	0	0	0	10	0	0	0	4	0	36	1	0	33	1	49	0	0	0	0	34
Espanola	12	0	5	5	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gananoque	15	0	5	5	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1
Guelph	191	0	15	12	2	1	1	14	5	0	1	0	0	0	12	0	0	0	10	1	18	0	0	1	0	42	0	0	1	0	6
Police régionale de Halton	611	0	89	86	0	3	57	32	10	0	0	0	0	0	36	0	0	0	11	0	15	1	0	13	0	60	2	0	2	0	9
Hamilton	802	4	181	170	3	8	90	91	21	0	1	0	0	0	28	0	0	0	16	2	11	29	0	15	0	52	2	3	2	0	32
Hanover	15	0	2	2	0	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Kawartha Lakes	38	0	23	22	0	1	15	8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Kingston	197	0	44	44	0	0	22	22	3	0	0	0	0	0	13	0	0	0	1	0	3	4	0	3	0	17	0	0	0	0	5
LaSalle	36	0	3	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
London	587	2	84	80	0	4	40	44	11	0	0	0	1	0	12	0	0	0	15	1	33	10	0	1	0	56	5	0	1	0	21
Midland	26	0	4	4	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	1
Police régionale de Niagara	732	0	114	112	1	1	61	53	7	0	1	0	0	0	31	0	0	0	15	1	53	1	0	5	0	93	2	6	1	0	26
North Bay	89	0	10	8	0	2	6	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	1	1	0	3	0	0	0	0	1
Police provinciale de l'Ontario	6 216																														
Centre-Est / O.P.P.		5	172	160	1	11	82	90	23	0	0	0	0	0	30	0	1	0	18	3	37	3	1	15	0	83	5	2	1	0	47
Centre-Ouest / O.P.P.		1	48	44	0	4	22	26	8	0	0	0	0	0	5	0	0	0	3	0	6	0	0	7	0	12	2	0	0	0	13
Est / O.P.P.		0	90	88	1	1	47	43	17	0	0	0	0	1	23	0	0	0	22	2	30	4	0	6	0	68	9	1	0	0	27

** Tiré de Statistiques Canada, Ressources policières au Canada 2010, Taux actuels.*

STATISTIQUES POUR CHAQUE SERVICE *(suite)*

	Nombre D'agents Assujettis à la Partie V De la Loi*	Résolutions Locales	Nombre de Plaintes Reçues du Public en 2010-2011	Nombre de Plaintes - Conduite	Nombre de Plaintes - Politique	Nombre de Plaintes - Service	Nombre de Plaintes Rejetées en 2010-2011	Nombre de Plaintes Admises en 2010-2011	Nombre de Plaintes Admises en 2009-2010	Aucune Violation Constatée	Allégations - Manquement au Devoir de Confidentialité	Allégations - Consommation de Drogue ou D'alcool Préjudiciable Au Devoir	Allégations - Pratique de Corruption	Allégations - Tromperie	Allégations - Conduite Déshonorante	Allégations - Opérations Irrégulières avec des Biens	Allégations - Insubordination	Allégations - Dommages aux Vêtements ou Au Matériel	Allégations - Manquement au Devoir	Allégations - Arrestation Illégale	Allégations - Exercice D'autorité Illégitime ou Inutile	Règlement à L'amiable	Abandons	Retraits	Problème de Compétence	Plaintes Non Fondées	Plaintes Fondées - de Moindre Gravité	Plaintes Fondées et Graves - Audiences	Aucune Mesure Prise (Politique ou Service)	Mesure Prise (Politique ou Service)	Enquêtes en Cours (31 Mars 2011)
Nord-Est / O.P.P.		1	66	64	2	0	39	27	13	0	0	0	0	1	9	0	0	0	10	0	5	2	0	0	0	21	4	0	0	0	14
Nord-Ouest / O.P.P.		3	41	36	4	1	27	14	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	8	0	0	4	0	25	0	0	0	1	4
Ouest / O.P.P.		3	103	99	4	0	57	46	13	0	0	0	0	0	13	0	0	0	8	0	7	3	0	14	0	23	2	2	0	0	20
Orangeville	41	1	10	10	0	0	6	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4
Ottawa	1351	0	287	273	2	12	147	140	48	0	3	0	0	1	62	0	0	0	8	3	36	11	0	45	0	110	1	0	1	1	52
Owen Sound	41	0	4	4	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Police régionale de Peel	1855	12	204	200	1	3	91	113	39	0	0	0	0	0	37	1	0	0	3	1	22	51	0	14	0	62	2	0	0	0	37
Pembroke	30	0	4	4	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Perth	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Peterborough Lakefield	124	0	16	16	0	0	12	4	6	0	0	0	0	0	4	0	0	0	1	0	4	0	0	1	0	9	0	0	0	0	1
Port Hope	26	0	3	3	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Sarnia	113	0	26	26	0	0	13	13	1	0	0	0	3	0	2	0	0	0	1	0	5	0	0	2	0	9	2	0	0	0	8
Saugeen Shores	21	0	3	3	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	4	1	0	0	0	1
Sault Ste. Marie	138	0	26	23	0	3	12	14	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	0	0	3	0	1	0	1	0	6	0	0	8
Shelburne	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Smith Falls	25	0	6	6	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	3
South Simcoe	79	1	6	5	0	1	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
St. Thomas	66	0	5	5	0	0	3	2	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Stirling Rawdon	9	0	2	1	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0
Stratford	57	0	3	3	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Strathroy-Caradoc	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Police régionale de Sudbury	255	0	31	28	0	3	18	13	5	0	0	0	0	0	6	0	0	0	7	0	5	0	0	5	0	18	0	0	0	0	5
Thunder Bay	223	0	50	49	0	1	28	22	7	0	0	0	0	0	11	0	3	0	9	0	0	0	0	2	1	23	0	0	0	0	13
Timmins	86	3	11	11	0	0	5	6	2	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	5	0	0	0	0	0
Toronto	5774	2	1432	1384	10	38	681	751	128	0	0	0	17	0	302	0	22	0	85	13	223	60	0	80	2	631	21	1	14	0	466
Police régionale de Waterloo	730	6	94	88	2	4	39	55	9	0	0	0	0	2	35	0	0	0	16	3	27	17	0	4	0	74	9	0	1	0	24
West Grey (autrefois Durham)	20	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
West Nippissing	22	0	5	5	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Windsor	466	1	41	39	0	2	16	25	6	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	16	12	0	1	0	17	0	0	0	1	8

** Tiré de Statistiques Canada, Ressources policières au Canada 2010. Taux actuels.*

STATISTIQUES POUR CHAQUE SERVICE *(suite)*

	Nombre D'agents Assujettis à la Partie V De la Loi*	Résolutions Locales	Nombre de Plaintes Reçues du Public en 2010-2011	Nombre de Plaintes - Conduite	Nombre de Plaintes - Politique	Nombre de Plaintes - Service	Nombre de Plaintes Rejetées en 2010-2011	Nombre de Plaintes Admises en 2010-2011	Nombre de Plaintes Admises en 2009-2010	Aucune Violation Constatée	Allégations - Manquement au Devoir de Confidentialité	Allégations - Consommation de Drogue ou D'alcool Préjudiciable Au Devoir	Allégations - Pratique de Corruption	Allégations - Tromperie	Allégations - Conduite Déshonorante	Allégations - Opérations Irrégulières avec des Biens	Allégations - Insubordination	Allégations - Dommages aux Vêtements ou Au Matériel	Allégations - Manquement au Devoir	Allégations - Arrestation Illégale	Allégations - Exercice D'autorité Illégitime ou Inutile	Règlement à L'amiable	Abandons	Retraits	Problème de Compétence	Plaintes Non Fondées	Plaintes Fondées - de Moindre Gravité	Plaintes Fondées et Graves - Audiences	Aucune Mesure Prise (Politique ou Service)	Mesure Prise (Politique ou Service)	Enquêtes en Cours (31 Mars 2011)
Wingham	6	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Woodstock	65	0	6	6	0	0	2	4	2	0	0	0	0	0	5	0	0	0	2	0	3	0	0	0	0	10	0	0	0	0	2
Police régionale de York	1 425	4	149	144	2	3	71	78	14	1	1	1	0	3	41	0	2	0	10	1	14	15	0	12	0	63	5	5	2	0	26
Service dissout/regroupé avec celui de l'O.P.P. (avril 2010 à mars 2011) :																															
Leamington	43	1	4	4	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Wawa	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plaintes non triées au 31 mars 2011																															
		0	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Service non précisé																															
		0	164	154	0	10	136	28	0	0	0	0	1	0	5	0	0	0	2	1	2	0	1	11	0	11	1	0	0	0	11
TOTAL	**24 513**	**55**	**4 083**	**3 818**	**43**	**132**	**2 021**	**1 972**	**457**	**2**	**7**	**1**	**22**	**8**	**777**	**1**	**31**	**0**	**324**	**36**	**663**	**244**	**4**	**315**	**4**	**1 755**	**81**	**26**	**27**	**3**	**977**

** Tiré de Statistiques Canada, Ressources policières au Canada 2010. Taux actuels.*

TOTAL DES PLAINTES DÉPOSÉES DU 1ER AVRIL 2010 AU 31 MARS 2011	4 083
Nombre de plaintes déposées par région	
Nord-Ouest	95
Nord-Est	154
Ouest	399
Centre-Ouest	692
Toronto	1 432
Centre-Est	568
Est	490
* Service non précisé	163
Non trié (au 31 mars 2011)	90

**Aucun service de police n'est précisé à l'origine, mais dans certains cas, le service a été identifié par la suite*

page: 13

PLAINTES REJETÉES

	Plaintes de 2009-2010	Plaintes de 2010-2011	Total
Total des plaintes rejetées en 2010-2011	**86**	**2 021**	**2 107**
Rejetées - Conduite	**80**	**1 937**	**2 017**
- Abandon	0	1	1
- Mauvaise foi	0	1	1
- Plainte relevant d'une autre loi	9	205	214
- Formulaire incomplet	4	27	31
- Plaintes en double	2	76	78
- Plaintes frivoles	16	450	466
- Problème de compétence (article 58)	2	110	112
- Pas une plainte	0	3	3
- Pas dans l'intérêt public	18	413	431
- Information manquante sur le formulaire	12	71	83
- Autres raisons	0	14	14
- Plus de six mois	0	80	80
- Plaintes déposées avant la proclamation	11	218	229
- Implication insuffisante du plaignant	2	78	80
- Incapacité à communiquer avec le plaignant	0	16	16
- Plaintes vexatoires	0	151	151
- Plaintes retirées après classement	4	23	27
Rejetées - Politique	**0**	**17**	**17**
- Abandon	0	0	0
- Mauvaise foi	0	0	0
- Plaintes relevant d'une autre loi	0	1	1
- Plaintes frivoles	0	5	5
- Pas une plainte	0	1	1
- Pas dans l'intérêt public	0	3	3
- Article 90 de la *Loi*	0	0	0
- Plus de six mois	0	0	0
- Plaintes déposées avant la proclamation	0	0	0
- Problème de compétence (article 58)	0	2	2
- Implication insuffisante du plaignant	0	3	3
- Incapacité à communiquer avec le plaignant	0	0	0
- Plaintes vexatoires	0	0	0
- Plaintes retirées après classement		2	2
Rejetées - Service	**6**	**67**	**73**
- Abandon	0	3	3
- Mauvaise foi	0	0	0
- Formulaire incomplet	1	2	3
- Plaintes en double	0	3	3
- Plaintes frivoles	4	24	28
- Pas dans l'intérêt public	0	7	7
- Information manquante sur le formulaire	1	5	6
- Article 90 de la *Loi*	0	0	0
- Plus de six mois	0	2	2
- Précède la proclamation	0	7	7
- Problème de compétence (article 58)	0	1	1
- Incapacité à communiquer avec le plaignant	0	3	3
- Plaintes vexatoires	0	8	8
- Plaintes retirées après classement	0	2	2

page: 16

PLAINTES ADMISES ET CLOSES

	Plaintes de 2009-2010	Plaintes de 2010-2011	Total
Plaintes admises en 2010-2011	**68**	**1 972**	**2 041**
Plaintes admises et transmises	67	1675	**1743**
Conduite	66	1584	**1651**
même service de police	66	1583	**1650**
autre service de police	0	1	**1**
Politique	0	26	**26**
Service	1	65	**66**
Plaintes sur la conduite admises mais closes avant d'être retenues ou transmises	0	38	**38**
Plaintes admises et retenues	1	259	**260**

ADMISES ET CLOSES EN 2010-2011

Plaintes admises et closes			
Fermeture après enquête	259	433	**692**
Fermeture après demande de révision	43	16	**59**
Règlement à l'amiable après enquête	0	4	**4**
Règlement à l'amiable au cours de l'enquête	79	240	**319**
Article 90	2	2	**4**
Incapacité à communiquer avec le plaignant	0	17	**17**
Retirées après enquête	1	1	**2**
Retirées au cours de l'enquête	48	287	**335**
Problème de compétence (article 58)	0	0	**0**
Avant la proclamation	0	0	**0**
Abandon	0	0	**0**
Enquête déjà tenue	2	19	**21**
Total des plaintes admises et closes en 2010-2011	**434**	**1 019**	**1 453**
Total des plaintes rejetées en 2010-2011	**86**	**2 021**	**2 107**
Total des plaintes closes en 2010-2011	**520**	**3 040**	**3 560**

Total des plaintes closes = plaintes admises et closes + plaintes rejetées

page: 19

TOTAL DES PLAINTES ADMISES PAR RÉGION

Région	Plaintes de 2009-2010	Plaintes de 2010-2011
Nord-Ouest	12	36
Nord-Est	24	66
Ouest	46	208
Centre-Ouest	93	350
Toronto	128	751
Centre-Est	81	294
Est	74	240
Service non précisé	0	27
Total	**458**	**1 972**

**comprend les plaintes retenues/transmises et closes après le tri*

page: 18

PLAINTES NON TRIÉES AU 31 MARS 2011

	Plaintes de 2010-2011
Conduite	80
Politique	4
Service	6
Total	**90**

NOMBRE DE PLAINTES ADMISES SUR LA CONDUITE PAR RÉGION

Région	Plaintes de 2009-2010	Plaintes de 2010-2011
Nord-Ouest	11	33
Nord-Est	24	63
Ouest	46	197
Centre-Ouest	91	332
Toronto	124	728
Centre-Est	75	275
Est Region	73	227
Service non précisé	0	26
Total	**444**	**1 881**

**comprend le nombre de plaintes retenues ou transmises et closes après le tri*

page: 18

NOMBRE DE PLAINTES ADMISES SUR LES POLITIQUES OU LES SERVICES PAR RÉGION

Region	Plaintes de 2009-2010	Plaintes de 2010-2011
Nord-Ouest	1	3
Nord-Est	0	3
Ouest	1	11
Centre-Ouest	2	18
Toronto	3	23
Centre-Est	6	19
Est	1	13
Service non précisé	0	1
Total	**14**	**91**

**comprend le nombre de plaintes retenues ou transmises et closes après le tri*

page: 18

SUIVI DES PLAINTES D'UNE ANNÉE À L'AUTRE

	Plaintes de 2009-2010	Plaintes de 2010-2011	Total
Plaintes reçues avant avril 2010	544		544
Plaintes reçues entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011		4 083	4 083
TOTAL			**4 627**

	Plaintes de 2009-2010	Plaintes de 2010-2011	Total
Cas non résolus en date du 31 mars 2011	24	1 043	1 067
Dossiers clos entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2011	520	3 040	3 560
TOTAL	**544**	**4 083**	**4 627**

page: 13

SITUATION DES DOSSIERS EN COURS – AVRIL 2010 À MARS 2011

	Plaintes de 2009-2010		Plaintes de 2010-2011	Total
Plaintes admises et ouvertes en 2010-2011	Plaintes transmises ou retenues en 2009-2010 toujours en cours en 2010-2011	Plaintes transmises ou retenues en 2010-2011	Plaintes transmises ou retenues en 2010-2011	
Plaintes admises et transmises	**340**	**67**	**1675**	**2083**
Conduite	327	66	1584	**1978**
Transmises - même service de police	327	66	1583	**1977**
Transmises - autre service de police	0	0	1	**1**
Politique	2	0	26	**28**
Service	11	1	65	**77**
Plaintes admises et retirées avant d'être retenues ou transmises	0	0	38	**38**
Plaintes admises et retenues	**50**	**1**	**259**	**310**
Total des plaintes admises et ouvertes en 2010-2011	**390**	**68**	**1972**	**2431**

page: 20

DÉCISIONS RENDUES PAR RÉGION - PLAINTES SUR LA CONDUITE

	Non fondées	Fondées - de moindre gravité	Fondées - graves
Nord-Ouest	48	0	0
Nord-Est	48	4	6
Ouest	188	19	2
Centre-Ouest	350	10	9
Toronto	631	21	1
Centre-Est	244	11	7
Est	236	16	1
Non déterminée	10	0	0
TOTAL	**1755**	**81**	**26**

DÉCISIONS RENDUES PAR RÉGION - PLAINTES SUR LES POLITIQUES ET LES SERVICES

	Mesure prise	Aucune mesure
Nord-Ouest	1	0
Nord-Est	0	0
Ouest	1	3
Centre-Ouest	0	6
Toronto	0	14
Centre-Est	0	3
Est	1	1
Non déterminée	0	0
TOTAL	**3**	**27**

DEMANDES DE RÉVISION EN 2010-2011

	Plaintes de 2009-2010	Plaintes reçues en 2010-2011	Total
Demandes de révision reportées en 2010-2011	58		
Demandes de révision reçues en 2010-2011		126	
Total des demandes de révision ouvertes au cours de 2010-2011			184

RÉPARTITION DES DEMANDES D'EXAMEN

Demandes de révision - Pas de comité d'examen - Dossier clos	3	7	10
Aucun droit de révision	0	4	**4**
Déposée en retard	2	0	**2**
Retirée	1	1	**2**
Abandon	0	1	**1**
Nouvelle enquête du service - Demande de révision	0	1	**1**
Demandes de révision menées à terme et closes	**48**	**19**	**67**
Demande initiale			
- Décision du chef de police confirmée	41	16	**57**
- Changement de décision	1	0	**1**
- Nouvelle enquête exigée	4	3	**7**
- Enquête retenue par le BDIEP	1	0	**1**
Deuxième demande			
- Décision du chef de police confirmée	1	0	**1**
- Changement de décision	0	0	**0**
- Renvoi pour obtenir plus d'informations	0	0	**0**
- Renvoi pour une deuxième enquête	0	0	**0**
- Enquête retenue par le BDIEP	0	0	**0**
Demandes de révision transférées pour 2011-2012	**7**	**100**	**107**
Demande initiale			
- Renvoi pour obtenir plus d'informations	0	0	**0**
- En attente des résultats de l'enquête	0	20	**20**
- Le personnel a complété l'examen du dossier de l'enquête	6	80	**86**
Deuxième demande			
- Renvoi pour obtenir plus d'informations	0	0	**0**
- En attente du dossier de l'enquête ou d'informations supplémentaires	0	0	**0**
- Le personnel a terminé l'examen du dossier de l'enquête	1	0	**1**

page: 27

BDIEP
BUREAU DU DIRECTEUR
INDÉPENDANT DE LA POLICE

Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police
655, rue Bay, 10e étage
Toronto (Ontario)
M7A 2T4
Téléphone sans frais : **1 877 411-4773**
Téléphone : **416 246-7071**
ATS : **1 877 414-4773**
Télécopieur : **416 327-8332**
Site Web : **www.oiprd.on.ca**